

SIC VOS NON VOBIS: DE L'ARXIU AL CIUTADÀ
ANÀLISI I VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ A L'USUARI I LA
GESTIÓ DE LA SALA DE CONSULTA ALS ARXIUS
MUNICIPALS DE BARCELONA

Andrea Regadera

Director del treball: Alfred Mauri

Data: 04 de Setembre de 2017

Màster en Arxivística i Gestió Documental

Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents

Col·lecció: Treballs fi de màster i de postgrau

Com citar aquest article: Regadera López, Andrea. (2017) *Sic vos non vobis: de l'arxiu al ciutadà. Anàlisi i valoració de l'atenció a l'usuari i de la gestió de la sala de consulta als Arxius Municipals de Barcelona*. Treball de recerca del Màster d'Arxivística i Gestió de Documents de l'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents. (Treballs fi de Màster i de postgrau). [Http://...](#) (consultat el ...)



Aquesta obra està subjecta a llicència Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 Espanya (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>). Es permet la reproducció total o parcial i la comunicació pública de l'obra, sempre que no sigui amb finalitats comercials, i sempre que es reconegui l'autoria de l'obra original. No es permet la creació d'obres derivades.

sic vos non vobis mellificatis, apes;

sic vos non vobis fertis aratra, boyes;

sic vos non vobis nidificatis, aves;

sic vos non vobis vellera fertis, oves

Virgili

Resum

La relació amb l'usuari és bàsica pel funcionament de qualsevol centre d'arxiu. Aquest treball analitza l'atenció a l'usuari i la gestió de la sala de consulta a l'Arxiu Municipal de Barcelona per tal de valorar si aquest s'adequa a les necessitats dels seus usuaris o si, pel contrari, cal millorar algun aspecte.

Per fer-ho, s'ha repassat la normativa vigent sobre aquesta matèria i les memòries anuals de l'AMB, s'han fet entrevistes als responsables de tots els centres i s'ha passat una enquesta de satisfacció als seus usuaris.

El resultat posa de manifest les fortaleces i debilitats del Sistema, aspectes que s'hauran de tractar per tal d'aconseguir donar un servei de qualitat a la ciutadania.

Paraules clau: atenció a l'usuari, servei a la ciutadania, Arxiu Municipal de Barcelona, Arxius Municipals de Districte, sala de consulta, tipologies d'usuari, enquesta de satisfacció, entrevista, RAGD.

Título: *Sic vos non vobis*: Del archivo al ciudadano. Análisis i valoración de la atención al usuario y la gestión de la sala de consulta en los Archivos Municipales de Barcelona

Resumen

La relación con el usuario es básica para el funcionamiento de cualquier centro de archivo. Este trabajo analiza la atención al usuario y la gestión de la sala de consulta en el Archivo Municipal de Barcelona para valorar si éste se adecua a las necesidades de sus usuarios o si, por el contrario, hay que mejorar algún aspecto.

Para ello, se ha revisado la normativa vigente sobre esta materia y las memorias anuales del AMB, se han hecho entrevistas a los responsables de todos los centros y se ha pasado una encuesta de satisfacción a sus usuarios.

El resultado pone de manifiesto las fortalezas y debilidades del Sistema, aspectos que deberán tratarse para conseguir dar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Palabras clave: atención al usuario, servicio a la ciudadanía, Archivo Municipal de Barcelona, Archivos Municipales de Distrito, sala de consulta, tipologías de usuario, encuesta de satisfacción, entrevista, RAGD.

Title: *Sic vos non vobis*: From archive to citizen. Analysis and valuation of the attention to the user and the management of the consultation room in the Municipal Archives of Barcelona

Abstract

The relationship with the user is basic for the good performance of any archive center. This work analyzes the attention given to the user and the management of the consultation room in the Municipal Archive of Barcelona to assess if this is adapted to the needs of its users or if, on the contrary, some aspects need to be improved.

To this end, the current regulations on this subject and the annual reports of the AMB have been reviewed, interviews have been made with the center's responsible and a survey of satisfaction has been passed on to its users.

The result highlights the strengths and weaknesses of the System, aspects that must be treated in order to provide a high quality service to the citizenship.

Keywords: attention to the user, service to the citizenship, Municipal Archive of Barcelona, Municipal District Archives, consultation room, user typologies, satisfaction survey, interview, RAGD.

ÍNDEX

Agraïments	12
1. Introducció	13
2. L'accés als arxius i els seus usuaris	15
2.1. Tipologies d' usuaris	16
2.1.1. Usuaris externs.....	17
3. Anàlisi del servei de consulta dels arxius de districte de Barcelona	20
3.1. Normativa	20
3.1.1. Sol·licituds de consulta	20
3.1.2. Accés als documents.....	22
3.1.3. Accés al centre i a la sala de consulta.	25
3.1.4. Servei de referència.....	29
3.1.5. Servei de reproduccions	30
3.2. Préstec, consulta i reproducció de documents a l'AMB.....	33
3.2.1. L'Arxiu Contemporani de Barcelona	33
3.2.2. Els arxius de districte de Barcelona	34
3.3. Entrevistes als responsables dels arxius	45
3.4. Enquestes de satisfacció d'usuaris	50
4. Valoració i propostes de millora	57
4.1. Sol·licituds	57
4.2. Accés al centre i a la sala de consulta	61
4.2.1. Material permès a sala	63
4.2.2. Normativa de consulta	64
4.3. Servei de referència.....	64
4.4. Servei de Reproduccions.....	66
4.5. Servei de préstec a les oficines	67
4.6. Full de compareixença i altres documents	67
4.7. Resum forteses i debilitats de l'atenció a l'usuari a l'AMB	76
5. Conclusions	80

6. Bibliografia.....	83
7. Annexos	85
Annex I: Indicadors detallats d'atenció a l'usuari de l'AMB 2012-2015	85
Annex II: Rànquing d'atenció a l'usuari a l'AMB 2012-2016.....	108
Annex III: Entrevistes als RAGD.....	109
Annex IV: Enquestes de satisfacció dels usuaris de l'AMB.....	122
Annex V :Carta de reclamació de documents prestats	142
Annex VI: Butlleta informativa AMDNB.....	143
Annex VII: Exemple de com podria ser el Dossier de Treball per als usuaris	144

Índex de figures

Figura 1: Horari atenció usuaris. Font: Instrucció 04-2009	20
Figura 2: Resum dels indicadors de l'AMCB en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	33
Figura 3: Resum indicadors de l'AMDCV en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	35
Figura 4: Resum dels indicadors de l'AMDE en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	36
Figura 5: Resum dels indicadors de l'AMDS en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	37
Figura 6: Resum dels indicadors de l'AMDC en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	39
Figura 7: Resum dels indicadors de l'AMDSG en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	40
Figura 8: Resum dels indicadors de l'AMDG en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	41
Figura 9: Resum dels indicadors de l'AMDHG en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	42
Figura 10: Resum dels indicadors de l'AMDNB en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	43
Figura 11: Resum dels indicadors de l'AMDSA en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	44
Figura 12: Resum dels indicadors de l'AMD SM en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.....	45
Figura 13: Gràfic d'aplicació de la normativa als Arxiu de Districte. Elaboració pròpia	47
Figura 14: Gràfic d'atenció a usuaris sense cita prèvia. Elaboració pròpia.....	47
Figura 15: Gràfic sobre treure documentació extra a la sala de consulta. Elaboració pròpia	48
Figura 16: Gràfic de les respostes a les enquestes dels usuaris externs sobre els Arxius de Districte de Barcelona. Elaboració pròpia.....	52
Figura 17: Gràfic de tipologies d'usuaris professionals. Elaboració pròpia.....	53
Figura 18: Canals de sol·licitud utilitzats pels usuaris externs. Elaboració pròpia.	53
Figura 19: Gràfic de les respostes a les enquestes dels usuaris interns sobre els Arxius de Districte de Barcelona. Elaboració pròpia.....	54
Figura 20: Gràfic de les tipologies d'usuaris interns. Elaboració pròpia.....	54

Figura 21: Gràfic de les respostes a les enquestes dels usuaris interns referides a l'Arxiu Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia	55
Figura 22: Gràfic del recorregut de les instàncies. Elaboració pròpia	61
Figura 23 Model de full de compareixença de la base de dades en Access. Font: Arxiu de Sarrià-Sant Gervasi	69
Figura 24: Model de full de compareixença Eixample i Ciutat vella	70
Figura 25: Formulari de sol·licitud de reproducció de documents. Font: Arxiu de Sarrià-Sant Gervasi	71
Figura 26: Condicions d'ús de les reproduccions. Font: Arxiu de Sarrià-Sant Gervasi	72
Figura 27: Rebut del pagament de les reproduccions. Font: Arxiu de l'Eixample	72
Figura 28: Exemple de graella de control d'usuaris. Elaboració pròpia	73
Figura 29: Butlleta de consulta dels Arxius de Sants-Montjuïc i de Les Corts. Font: Arxiu de Sants-Montjuïc	74
Figura 30: Proposta de full unificat de compareixença i reproducció. Elaboració pròpia	75
Figura 31: taula resum fortaleeses i debilitats de l'AMB. Elaboració pròpia	76
Figura 32: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMCB	85
Figura 33: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMCB	86
Figura 34: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMCB	86
Figura 35: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMCB	87
Figura 36: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDCV	88
Figura 37: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDCV	88
Figura 38: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDCV	89
Figura 39: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDCV	89
Figura 40: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDE	90
Figura 41: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDE	90
Figura 42: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDE	91
Figura 43: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDE	91
Figura 44: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDS	92
Figura 45: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDS	92
Figura 46: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDS	93
Figura 47: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDS	93
Figura 48: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDC	94
Figura 49: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDC	94
Figura 50: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDC	95
Figura 51: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDC	95
Figura 52: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDSG	96

Figura 53: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDSG.....	96
Figura 54: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDSG.....	97
Figura 55: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDSG.....	97
Figura 56: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDG.....	98
Figura 57: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDG.....	98
Figura 58: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDG.....	99
Figura 59: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDG.....	99
Figura 60: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDHG.....	100
Figura 61: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDHG.....	100
Figura 62: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDHG.....	101
Figura 63: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDHG.....	101
Figura 64: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDNB.....	102
Figura 65: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDNB.....	102
Figura 66: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDNB.....	103
Figura 67: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDNB.....	103
Figura 68: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDSA.....	104
Figura 69: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDSA.....	104
Figura 70: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDSA.....	105
Figura 71: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDSA.....	105
Figura 72: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDSM.....	106
Figura 73: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDSM.....	106
Figura 74: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDSM.....	107
Figura 75: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDSM.....	107
Figura 76: Rànquing d'atenció a l'usuari a l'Arxiu Municipal de Barcelona entre 2012 i 2016. Elaboració pròpia.....	108
Figura 77: Model d'enquesta de satisfacció d'usuaris externs. Elaboració pròpia.	122
Figura 78: Model d'enquesta de satisfacció d'usuaris interns dels Arxius de Districte. Elaboració pròpia.....	124
Figura 79: Model d'enquesta de satisfacció dels usuaris interns de l'Arxius Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia.....	125
Figura 80: Taula de les notes mitjanes que els usuaris externs donen als Arxius de Districte. Elaboració pròpia.....	126
Figura 81: Taula de notes mitjanes que els usuaris donen als Arxius de Districte. Elaboració pròpia.....	127
Figura 82: Taula de notes mitjanes que els usuaris donen a l'Arxiu Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia.....	128

Figura 83: Taula de respostes llargues dels usuaris extern respecte els Arxius de Districte. Elaboració pròpia.	134
Figura 84: Taula de respostes llargues dels usuaris interns respecte als Arxius de Districte. Elaboració pròpia.	139
Figura 85: Taula de respostes llargues dels usuaris interns respecte l'Arxiu Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia.	141
Figura 86: Butlleta informativa de l'Arxiu Municipal de Nou Barris. Font: AMDNB...	143
Figura 87: Exemple de llicència d'activitats provisional dels anys vuitanta anonimitzada. Elaboració pròpia.	144
Figura 88: Exemple de llicència d'activitats definitiva dels anys vuitanta anonimitzada. Elaboració pròpia.	145

Agraïments

Aquest treball de Final de Màster no hagués estat possible sense la col·laboració de moltes persones que, sense tenir-ne necessitat, van decidir perdre estones del seu temps per ajudar a que sortís endavant. Sobre tot, vull agrair als meus pares la seva comprensió i paciència infinita. Sense ells hauria desistit. També a la meva cosina, la Sara Guerrero, per posar la seva inesgotable font de coneixement del procediment administratiu a la meva disposició sempre que l'he necessitat.

Donar les gràcies també als companys de l'Arxiu del Districte de l'Eixample, on vaig realitzar les pràctiques d'arxivística: Gràcies a en Jaume Oriol per donar-me la idea i assessorar-me en tot moment; gràcies a la Dolors Visa per haver estat la primera en apostar pel projecte; i gràcies a l'Anna Maria Moreno per estar sempre disposada a ajudar.

Tampoc puc deixar d'agrar al cap d'arxius, en Quim Borràs, i a la coordinadora d'Arxius de Districte, la Núria Bosom, haver-me obert el camí sense posar impediments. Així com a tots els Responsables d'Arxiu i Gestió Documental, els RAGD, i personal dels Arxius de Districte per la seva col·laboració i grau d'implicació en el projecte. Sense ells hagués estat impossible.

Per últim, gràcies a l'ESAGED i, en especial, al meu tutor, l'Alfred Mauri, per tenir sempre bones paraules i un somriure a la boca que m'encoratjaven a seguir. També a la meva companya, la Laura Tienda, per aixecar-me quan queia, i a en Jordi Algué per estar sempre disposat a solucionar els meus dubtes tècnics.

Gràcies a tots.

1. Introducció

La relació amb l'usuari és bàsica pel funcionament de qualsevol centre d'arxiu. De la mateixa manera que una societat necessita els seus arxius, un arxiu necessita els seus usuaris, i des del sector s'ha de formar i mimar al ciutadà a parts iguals per consolidar aquesta simbiosi. *Sic vos non vobis*, com deien els antics.

És sota aquesta premissa que neix el treball que es presenta. L'atenció a l'usuari engloba molts aspectes i varia segons la tipologia de cada arxiu. Voler abastar totes les tipologies era una fita massa gran per encabir-la dins d'un Treball de Final de Màster, i analitzar la totalitat d'arxius de Catalunya era inviable. De manera que es va decidir acotar el marc del treball a una tipologia d'arxiu concreta: els municipals, i a una ciutat: Barcelona. Així que quan es parli d'Arxiu Municipal de Barcelona ens estarem referint a l'Arxiu Contemporani de Barcelona i als deu Arxius de Districte de la ciutat, dins del quals, a més de documentació administrativa, també es poden trobar custodiats fons històrics.

L'objectiu final del present treball és, doncs, valorar si els Arxius Municipals de la ciutat de Barcelona compleixen les expectatives dels seus usuaris i si, efectivament, posen solucions a les seves necessitats. O si, pel contrari, cal fer una crida d'atenció al sector per arribar a assolir aquests objectius. De la mateixa forma, podria ser que les propostes i resultats sorgits d'aquest cas concret puguin servir de model de referència per altres arxius de la resta del territori que estiguin interessats en conèixer quina és l'opinió que tenen d'ells els seus usuaris i si compleixen amb els objectius de qualitat en quant al que l'atenció a l'usuari es refereix.

El treball parteix del Codi Deontològic dels Arxivers Catalans, que en el seu punt quart declara que *“Els arxivers desenvolupen l'activitat professional aplicant els seus coneixements professionals per atendre les necessitats dels usuaris(AAG: 2002, pàg 5)”*¹. A partir d'aquesta premissa, i amb l'objectiu de conèixer si efectivament els diferents arxius són capaços d'adequar-se a les necessitats dels seus usuaris, es procedeix a fer una anàlisi de la normativa vigent en quant a atenció a l'usuari i gestió de la sala de consulta a l'Ajuntament de Barcelona i també de les xifres associades a l'atenció a

¹ <http://www.arxivers.com/index.php/documents/publicacions/col-leccio-textos-1/128-textos-01-codi-deontologic-dels-arxivers-catalans-1/file>

l'usuari que consten a les memòries de l'Arxiu Municipal de Barcelona publicades als últims cinc anys per entendre a quin volum de sol·licituds s'enfronta cada arxiu.

Aquesta primera part de l'estudi permet conèixer la teoria i els números, però cal aprofundir més per poder conèixer la realitat. De manera que s'acudeix als responsables dels centres d'arxiu – RAGD- que formen part de l'Arxiu Municipal de Barcelona per, a través d'unes entrevistes pautades, entendre el funcionament dels seus centres.

Paral·lelament, es passen enquestes de satisfacció voluntàries, anònimes i confidencials, a una mostra de vint-i-cinc usuaris externs presencials per centre – amb un total de 188 enquestes recollides – i també un qüestionari de satisfacció *online* (*Googleforms*) amb les mateixes característiques als usuaris interns dels departaments administratius dels Ajuntament de Districte –un total de 82 enquestes recollides- per conèixer les seves apreciacions respecte als servei que ofereixen els arxius.

Un cop obtinguts els resultats, es posen en comú amb les conclusions extretes dels anàlisis anteriors i es fa una valoració per tal de trobar els punts forts i poder fer propostes de millora sobre els aspectes més fluixos.

Especifiquem que la idea inicial d'aquest treball era abastar el conjunt d'arxius administratius de Barcelona, entenent per aquests els deu Arxius de Districte i l'Arxiu Contemporani, però, així com la Coordinació de districtes va atendre la nostra sol·licitud prestament i amb una actitud sempre col·laborativa, la direcció de l'AMCB va preferir no participar al projecte. Aquest és el motiu perquè, tot i que al treball hi consten les anàlisis “teòriques” de l'Arxiu Contemporani, no es pot fer una comparació amb la realitat a nivell “pràctic”. Tanmateix, creiem necessari incorporar també referències a aquest arxiu donada la seva importància dins del Servei d'Arxius de Barcelona.

2. L'accés als arxius i els seus usuaris

L'accés als arxius és una fita recent a nivell internacional. I és que no va ser fins a la Revolució Francesa quan es va començar a desenvolupar el procés de liberalització que culminaria amb la situació que es gaudeix actualment.

Fins a aquell moment, els arxius eren institucions pensades per, únicament, conservar la documentació com a testimoni de l'actuació d'un sobirà². A partir de llavors, sobre tot entre el segle XIX i principi del XX, es va engegar un segon període caracteritzat pel tímid sorgiment dels arxius com a font per a la investigació històrica. Però el vertader impuls cap a l'oberturisme es va donar després de la Segona Guerra Mundial, quan els propis arxivers van promoure iniciatives per canviar la percepció arcaica dels arxius com a institucions tancades i inaccessibles i van donar el tret de sortida cap a un tercer període, en el que ens trobem actualment, i en el que els arxius han passat a convertir-se en institucions obertes a la ciutadania com a conseqüència del reconeixement i desenvolupament del dret a la informació en tot el món.

Actualment, a Espanya l'accés als arxius és un dret de tots els espanyols en virtut dels articles 44 i 105 de la Constitució, tot i que ja des del segle passat s'havien donat avenços per facilitar-ne l'accés als investigadors amb la finalitat d'estudiar la història. També diverses lleis recullen la lliure consulta de documents i l'accés a documentació i informació pública, tot i que respectant els límits establerts a l'article 7 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal – Ideologia política, afiliació sindical, creences religioses, origen racial, salut, vida sexual i/o infraccions penals o administratives. De manera que, en el marc constitucional, l'accés als arxius ha de ser lliure i gratuït per a tothom, i aquest accés es materialitza en el pas a la "Sala de Consulta" de l'Arxiu, emplaçament on es porta a terme l'objecte d'aquest treball.

Paral·lelament, l'Associació d'Arxivers-Gestors Documentals de Catalunya va publicar al 2002 el Codi Deontològic dels arxivers catalans per tal d'establir unes pautes de conducta per aquest sector i reconèixer els *"deures professionals, que es deriven de l'aplicació dels principis de l'ètica general i professional a la disciplina arxivística, que serveixin de guia del comportament ètic professional[...]"* i que garanteixin *"[...]una*

²Alfonso (1999)

actuació professional al servei dels interessos de la societat”. Entre els seus punts, cal destacar el quart per la seva relació directa amb el present treball, donat que expressa la necessitat de *“proporcionar la millor atenció possible als usuaris”,* així com *“facilitar els màxims instruments, serveis i informació possible per afavorir l'accés i la consulta dels documents als usuaris”*(AAG:2002, pàgs 1-5).

2.1. Tipologies d' usuaris

Segons les normatives establertes a l'Estat i a Catalunya³, podran utilitzar lliurement els serveis d'arxiu totes aquelles persones més grans de 16 anys. Tot i que, com a excepció, la Direcció podrà autoritzar l'accés als documents originals a persones menors de 16 anys que estiguin realitzant un estudi en atenció al tipus de treball que portin a terme i sempre que es compleixin les condicions següents:

- El professor o tutor de l'alumne haurà de posar-se en contacte per escrit amb el centre d'arxiu explicitant l'abast i l'objectiu del treball i la informació necessària per dur-lo a terme.
- Si la documentació o materials necessaris per a la realització del treball es poden consultar en altres centres d'accés públic com ara biblioteques públiques, la consulta es derivarà cap a aquests centres.
- Si la documentació o materials necessaris només es conserven a l'Arxiu en qüestió i no estan exclosos de la consulta per cap motiu, la Direcció autoritzarà l'accés mitjançant el sistema de data i hora concertada, que s'establirà de comú acord amb el professor-tutor i es comunicarà per escrit mitjançant correu electrònic. En cas de denegació de la consulta, es fonamentarà per escrit.
- Per accedir a la sala de consulta de l'Arxiu, les persones menors de 16 anys hauran de presentar l'autorització per escrit tramesa al professor-tutor del treball de recerca, en la que hi figura el dia i hora concertat per a la visita.
- Un cop autoritzat l'accés, aquestes persones es sotmetran en tot moment a les condicions generals de consulta i reproducció recollides en aquestes normes.

Per tal de garantir una comunicació efectiva, és important determinar les dimensions i les característiques dels diferents grups d'usuaris de cada centre. És per això que l'arxiu ha de disposar dels mitjans necessaris que li permetin escoltar i entendre adequadament les reaccions dels grups als quals adrecen els seus serveis.

³ Capítol IV del Reial Decret 1708/2011 i Títol IV de la Llei 1072001

2.1.1. Usuaris externs

Segons Xavier Tarraubella⁴, el públic extern dels arxius es pot classificar en quatre grans categories d'usuaris:

- **Investigadors professionals:** amb alt nivell de formació i ampli coneixement dels fons d'arxiu. Les seves consultes acostumen a ser pausades i, sovint, duren varis dies. Per portar-les a terme solen requerir la disponibilitat de material de recolzament informàtic o biblioteques auxiliars, així com uns instruments de descripció adequats. Són un tipus d'usuari més típic dels arxius amb fons històrics. Dins d'aquest grup també es podrien afegir els professionals que, tot i no ser investigadors de caire històric, acudeixen a l'arxiu cercant informació – habitualment plànols, memòries tècniques o llicències- que els hi permeti desenvolupar el seu ofici o professió. Aquests formen una tipologia d'usuari molt comuna als arxius amb fons administratius actius i semi-actius. Segons l'article 22.2 del Reglament d'Accés a la documentació Municipal de l'Ajuntament de Barcelona, tindrà la consideració d'investigadora la persona que sol · liciti accedir a fons dels centres d'arxiu quan concorrin alguna d'aquestes circumstancies:
 - Que estigui vinculada a una institució de recerca i hagi d'accedir al fons per portar a terme un treball promogut per aquesta institució.
 - Que porti a terme un projecte de recerca amb finançament majoritari de fons públics.
 - Que elabori un treball de fi de grau.
 - Que elabori un treball orientat a l'obtenció d'un màster, postgrau o doctorat.
- **Investigadors aficionats:** és un grup heterogeni amb demandes d'informació molt concretes sobre fons documentals que no coneixen. No acostumen a tenir una formació històrica ni arxivística, de manera que reclamen uns instruments de descripció molt detallats que els permetin localitzar la documentació el més fàcilment possible, tot i que els instruments de descripció tradicionals poques vegades els satisfan. És per això que necessiten una major atenció dels arxivers per arribar a conèixer bé el funcionament del centre.

⁴ TARRAUBELLA (1997)

- **Estudiants:** es caracteritzen per acudir a l'arxiu per a la realització de tasques acadèmiques. Acostumen a estar poc familiaritzats amb la documentació, i per presentar poca formació sobre la utilització de fonts primàries.
- **Ciutadans en general:** poc o res familiaritzats amb els arxius, es caracteritzen per presentar un gran desconeixement dels procediments de cerca i consulta. Acostumen a cercar documents que els serveixin de testimoni en processos administratius i judicials, títols de propietat o qualsevol altre inquietud personal. Representen un gran percentatge dels usuaris habituals als arxius amb fons administratius actius i semi-actius.

Una altra qüestió a tenir en compte és que les noves formes de la societat de la informació pretenen que l'accés a la documentació i a la informació sigui cada vegada més ràpid i precís, i els Arxius han d'estar preparats per portar-ho a terme d'aquesta manera. Actualment, aquest context està propiciant un increment d'usuaris de tipus *no presencial* que accedeixen als centres a través del correu electrònic i generen un nivell molt elevat de consultes. La seva tipologia és tant diversa com la dels usuaris presencials.

Tots els usuaris s'hauran de sotmetre en tot moment a les condicions generals de consulta i reproducció recollides a la normativa del centre, i l'Arxiu disposarà d'un servei d'atenció que els orientarà en la utilització dels seus recursos i en la consulta dels fons. També oferirà els recursos necessaris per a la identificació dels documents disponibles, a fi que pugui ser-ne sol·licitada la consulta. Igualment, atendrà els usuaris en cas de dubtes i els oferirà els models de formularis de sol·licitud de consulta i reproduccions, però, en cap cas, no estarà autoritzat a efectuar treballs de recerca per compte de l'usuari.

Per la seva banda, l'usuari evitarà un ús abusiu dels recursos que es posen a la seva disposició en perjudici de la resta d'usuaris, i es comprometrà a seguir les instruccions tècniques que se li comuniquin i a fer-ne un ús que no en perjudiqui el bon estat i el correcte funcionament.

Els usuaris podran fer ús dels recursos disponibles següents: la biblioteca auxiliar, els inventaris i catàlegs, el servei de wifi i els punts de connexió elèctrica. Alhora, tindran lliure accés al vestíbul, la sala de consulta, els serveis i les àrees d'atenció a l'usuari i direcció en cas de necessitar-les.

Les dades dels usuaris es tractaran d'acord amb la normativa de protecció de dades. Quan l'usuari hagi d'aportar dades personals, se l'informarà del tractament que rebran

aquestes dades, així com del procediment per a l'exercici dels seus drets. Més endavant s'especificarà la manera de fer-ho.

2.1.2. Usuaris interns

No s'han d'oblidar els usuaris anomenats interns, dins dels quals es troba tot el personal dels diferents departaments administratius de l'Ajuntament corresponent – personal administratiu, tècnic, jurista, enginyer etc- que pot requerir documentació de l'arxiu per tal de tramitar un expedient en curs. Les seves consultes són molt freqüents, i estan reglades per un procediment específic i diferenciat del que es porta a terme amb els usuaris externs.

La consulta directa a l'arxiu d'aquest tipus d'usuari planteja majors impediments, ja que implica el desplaçament del personal en horari laboral i el consegüent abandonament del seu lloc de treball. És per això que el préstec temporal s'ha erigit com la millor forma de permetre la consulta sense perjudici de l'usuari.

Per tal de garantir el control d'aquesta documentació, l'Arxiu Municipal de Barcelona ha creat una plataforma dedicada al préstec dins de la intranet de l'Ajuntament a través de la qual el personal intern pot fet arribar les seves sol·licituds a l'Arxiu. I a establert una xarxa de missatgeria interna mitjanant la qual els documents van de l'Arxiu a la seu del Districte corresponent en un circuit tancat per garantir el control de la documentació una vegada ha sortit del centre. Es tracta d'un procediment reglat pel qual una persona o departament pot sol·licitar la cessió temporal d'un o varis expedients i es fa càrrec d'aquests mentre estiguin sota la seva responsabilitat.

El personal de l'arxiu sabrà en tot moment qui té cada expedient prestat i des de quan, i, en cas que un usuari extern tingui la necessitat de consultar un d'aquests expedients, haurà de facilitar-li les dades de la persona que el té i el procediment de sol·licitud de consulta a les instal·lacions on es trobi l'expedient en qüestió per tal de garantir sempre l'accés.

3. Anàlisi del servei de consulta dels arxius de districte de Barcelona

3.1. Normativa

En el moment de fer aquest treball, els Arxius de Districte de Barcelona es regulen per la *Normativa Interna de consulta i reproducció de documents dels Arxius Municipals de Districte*, i l'Arxiu Contemporani per la *Normativa interna de consulta i reproducció de documents de l'Arxiu Municipal Contemporani*, ambdues publicades a finals de l'any 2015 i pràcticament iguals, llevat d'uns pocs aspectes específics per a l'Arxiu Contemporani.

A continuació es procedirà a citar alguns dels aspectes més rellevants d'aquestes per, posteriorment, analitzar-los en consonància amb la realitat dels diversos arxius als quals va dirigida per comprovar si s'ajusta a les seves necessitats.

3.1.1. Sol·licituds de consulta

L'accés als fons de l'Arxiu està regulat per la *normativa general reguladora del dret d'accés* així com la sectorial o específica en funció dels continguts de la documentació, i condicionat, també, pels procediments i les pautes establertes en el *Reglament d'accés*.

Segons la *Instrucció 04-2009 del Servei de Consulta de Cita Prèvia*, la consulta dels fons documentals s'ha d'efectuar amb la modalitat de cita prèvia en horari concertat de 9 a 14h, amb excepcions, si el director ho considera necessari, per necessitat justificada d'algun usuari. El personal de l'arxiu sempre haurà de fonamentar les denegacions.

MATINS: De dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h	Modalitat:
TARDES: Per necessitat justificada d'algun usuari.	Cita concertada

Figura 1: Horari atenció usuaris. Font: Instrucció 04-2009

Les sol·licituds de consulta s'hauran de formalitzar per escrit⁵ en els formularis de sol·licitud de consulta i de reproducció que el propi Arxiu posi a disposició de l'usuari o

⁵ Art 6.1 Reglament d'Accés

en documents elaborats pel sol·licitant, sempre que hi figurin les seves dades identificatives i la informació que ha de permetre atendre la sol·licitud.

El sol·licitant haurà d'explicitar les dades personals i número de telèfon o correu electrònic de contacte per poder rebre una comunicació immediata de l'Arxiu. Els documents sol·licitats s'hauran d'indicar d'acord amb la informació que consti en els instruments de descripció, precisant les dades concretes dels documents com per exemple el tipus de llicència, l'adreça de la finca, l'any de construcció, el nom i cognoms del primer propietari, o les dades que disposi per tal de facilitar la cerca.

Les sol·licituds de consulta també es podran adreçar al correu corporatiu o pels canals creats a les respectives web / seu electrònica dels arxius de Districte. S'haurà d'acusar la recepció de les sol·licituds formulades per aquests canals en un termini màxim de 20 dies hàbils⁶, amb indicació del procediment que se seguirà i del termini màxim de resolució. Posteriorment, es procedirà a concertar amb l'usuari el dia i l'hora de consulta. Així mateix, els Arxius de Districte també tenen un número de telèfon directe habilitat per respondre a sol·licituds de consulta⁷.

En el cas concret de l'Arxiu Contemporani de Barcelona, la *Instrucció de 18 de novembre de 2010 per a la Consulta de l'Arxiu Municipal Contemporani* implementa el sistema de concertació de cita prèvia com a forma de sol·licitud d'accés a l'Arxiu. Per fer-ho, l'usuari haurà de dirigir-se a l'arxiu per escrit mitjançant instància registrada en qualsevol oficina d'atenció a l'usuari o registre general, IRIS, web de l'AMCB, Fax o correu ordinari. Posteriorment, l'arxiu concertarà amb l'usuari el dia i l'hora de la consulta.

En la sol·licitud, l'usuari podrà indicar en quin suport dels disponibles vol consultar els documents. Quan es disposi de reproduccions dels documents, l'original es preservarà i ja no constarà com a disponible, de manera que es facilitarà l'accés a la seva reproducció⁸.

Pel que fa a les peticions de consulta, préstec o reproducció de la documentació per part de les dependències municipals, s'atendrà dins de l'horari comú de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant els formularis establerts que caldrà enviar a l'arxiu per correu electrònic.

⁶ Art 7.1 Reglament d'Accés

⁷ Instrucció 04-2009

⁸ Art 8.1 Reglament d'Accés

3.1.2. Accés als documents

A l'hora d'establir com s'ha de consultar la documentació, s'ha de tenir present que el Patrimoni Documental, o aquells documents que puguin arribar a ser-ho, posseeixen un valor de memòria que els converteix en un element constitutiu de cultura, en el sentit que poden informar i influir sobre els coneixements, costums i desenvolupament de la societat. És per això que el seu ús present mai ha d'implicar la pèrdua o limitació del seu ús futur. Fet que converteix els arxius en garants de la integritat del patrimoni documental.

Els drets propis d'una societat democràtica necessiten, per a la seva materialització, una pràctica efectiva de l'accés a la informació pública. De fet, la Constitució incorpora una referència explícita a la regulació per llei de *"l'accés dels ciutadans als arxius i als registres administratius, salvant el que afecti a la seguretat i la defensa de l'Estat, la indagació dels delictes i la intimitat de les persones"* (art. 105 CE).

Com Josep Matas aprecia⁹, les consultes amb finalitats de caràcter cultural o de recerca eren, fins no fa gaires anys, la primera motivació de les sol·licituds d'accés als documents de les administracions públiques per part dels seus usuaris. Per altre banda, tradicionalment, els interessos d'investigadors es centraven principalment en documents transferits a arxius històrics, però això ara està canviant, i cada cop més, aquests interessos s'estan desplaçant cap a períodes més propers als temps actuals, la qual cosa obliga a preveure l'atenció d'aquests investigadors en la seva demanda de documents encara no transferits a aquells centres. De manera que l'activitat de recerca està comportant que les administracions públiques hagin d'adoptar una actitud de foment a l'hora d'atendre les sol·licituds d'accés dels investigadors. I és que l'obligació d'afavorir la recerca mitjançant la consulta dels documents públics es reconeix tant a la normativa sobre patrimoni cultural, com a la de procediment administratiu¹⁰.

⁹ Josep Matas a AAVV (2009) p.438

¹⁰ Art 37.7 Llei 30/1992

Gairebé tota la documentació generada per les administracions públiques, des de la seva creació fins a la seva conservació definitiva pels seus valors informatius en un arxiu històric, pot ser sol·licitada per a la seva consulta per part de persones privades, encara que, en nombrosos casos, aquesta consulta quedarà condicionada al compliment d'uns terminis o a la condició del subjecte que formuli la sol·licitud. Les lleis estableixen el dret a accedir als documents de les administracions públiques com a principi general, però amb l'excepció de límits, entre els quals destaca la preservació del dret a la intimitat personal i familiar. I és en aquest punt de contacte entre diferents drets i obligacions, on apareixen les principals dificultats a l'hora de determinar el grau d'accés a la documentació pública.

A partir de la premissa que el principi general és el de lliure accés a la documentació, en el moment d'atendre les sol·licituds d'accés és convenient prendre en consideració aquestes pautes que Matas estableix:

- Existència d'una normativa legal que estableixi un règim d'accés específic per a la documentació sol·licitada.
- Pertinença de la documentació sol·licitada a un procediment resolt o bé pendent de resolució.
- Condició de la persona sol·licitant: la condició de persona interessada atorga un dret d'accés casi absolut.
- Grau d'incidència de les causes que de manera general justifiquen l'establiment de criteris de reserva.

Quan les sol·licituds de consulta es refereixin a documents de lliure accés, el sol·licitant no ha de motivar aquesta sol·licitud. Aquest criteri és aplicable tant a la consulta de documentació administrativa com de documentació conservada en arxius històrics. No obstant, si la documentació conté dades de caràcter personal de terceres persones, per tal de conciliar el dret a la protecció de dades personals, es pot plantejar la necessitat de demanar al sol·licitant que argumenti mínimament la seva sol·licitud per tal d'ajustar la resposta a allò que realment es correspongui amb el seu interès i evitar crear perjudici a aquestes terceres persones.

En cas que l'administració estigui interessada en conèixer els motius de la consulta per a l'elaboració d'estadístiques que puguin redundar en benefici dels usuaris del centre i dels ciutadans en general, aquestes referències sobre els interessos hauran de ser tractades de manera dissociada a les dades identificatives de la persona en qüestió.

3.1.2. a) Denegació¹¹

La denegació de l'accés haurà de ser comunicada al sol·licitant amb una explicació de les causes que la motiven i del seu dret a presentar recurs davant l'òrgan competent. D'aquesta manera, la motivació permetrà al sol·licitant valorar si els criteris de l'Administració estan o no prou fonamentats i si caldrà plantejar un recurs o no.

3.1.2. b) Accés parcial¹²

En alguns casos les respostes a les sol·licituds de consulta no poden ser autoritzades per l'Arxiu, especialment quan existeixen restriccions legals o es poden afectar interessos de terceres persones. En aquests casos, i d'acord amb la normativa d'accés a la documentació pública, l'Arxiu informará per escrit a l'usuari del procediment que cal seguir per adreçar-se al òrgan competent en matèria de transparència i també de la possibilitat de dirigir-se a la Comissió Municipal d'Avaluació i Accés a la Documentació, en cas de resolució negativa.

No obstant, la *Llei 10/2001 d'Arxius i Documents* (LAD) incideix en la necessitat de graduar l'accés als documents facilitant-lo tant com sigui possible. Per això, sempre que es pugui, els documents es sotmetran a processos tècnics que garanteixin plenament la impossibilitat d'accés a les dades reservades i la reconstrucció d'aquestes dades a partir de la informació facilitada¹³. D'aquesta manera es lliurarà al sol·licitant el màxim de documents possible tot informant-lo de la naturalesa dels documents o dades retirats i de la restricció legal que els afecta.

En la consulta de documents d'accés restringit per part d'investigadors, s'aplicaran els criteris establerts al Reglament d'accés sempre que a la sol·licitud de consulta s'indiqui la condició d'investigador i el treball de recerca que es porta a terme.

La consulta dels documents que es posin a disposició pública per mitjans electrònics no requeriran la identificació del ciutadà. No obstant això, se'n podrà requerir la identificació en el cas que la sol·licitud sigui amb finalitats de reutilització i en el cas de documents afectats per drets de propietat intel·lectual que en puguin condicionar l'explotació, de documents subjectes a termini de restricció o de documents afectats per altres condicions d'ús.

Quan s'autoritzi l'accés a documents amb dades o informacions protegides de qualsevol naturalesa, o amb informacions relacionades amb drets de tercers, l'Arxiu

¹¹ Art 13 Reglament d'Accés

¹² Art 11.1 Reglament d'Accés

¹³ Art 35.2 de la LAD.

informarà els usuaris de les responsabilitats que han d'assumir en la seva utilització. Aquesta informació es facilitarà en el moment de lliurament dels documents o de les seves reproduccions. L'usuari signarà el document informatiu acusant-ne la recepció.

Si l'accés a la informació pot perjudicar drets o interessos de tercers identificats o que siguin fàcilment identificables, aquests disposaran d'un termini de deu dies per presentar al·legacions, temps durant el qual quedarà suspès el termini per resoldre. El sol·licitant serà informat d'aquest tràmit.

Tanmateix, d'una manera general, les exclusions establertes legalment¹⁴ quant a la consulta de documents públics queden sense efecte al cap de trenta anys de la producció del document, llevat que la legislació específica disposi una altra cosa. També de manera general, si es tracta de documents que contenen dades personals o informació que puguin afectar la seguretat, l'honor, la intimitat o la imatge de les persones, com a norma general, i llevat que la legislació específica disposi una altra cosa, poden ésser objecte de consulta pública amb el consentiment dels afectats o quan hagin passat 25 anys d'ençà de la seva mort o, si no se'n coneix la data, 50 anys d'ençà de la producció del document.

3.1.2. c) Consulta de documents especials.

Els documents de formats o suports especials, de documents en perill de deteriorament o corresponents a fons sense descripció seran consultables prèvia valoració del responsable del centre i sempre que no afecti a la seva integritat.

3.1.3. Accés al centre i a la sala de consulta.

La sala de consulta és l'espai d'un arxiu on es concreta presencialment la consulta dels seus fons per part dels usuaris. Es tracta d'un espai compartit pels usuaris i els treballadors encarregats de la seva gestió, els documents i aquells que els van a utilitzar, fet que el converteix en un entorn de convivència que requereix les seves pròpies normes.

El servei de consulta presencial està establert de dilluns a divendres de 9 a 14 hores, llevat de casos excepcionals en els que, per necessitat expressa de l'usuari i de forma excepcional, s'oferirà cita per la tarda. I, segons la *Instrucció 04-2009 del Servei de Consulta de Cita Prèvia*, els arxius romandran tancats al públic durant les dues setmanes centrals del mes d'agost. És convenient tenir un cartell a la vista de l'horari

¹⁴ Art 12 Reglament d'Accés

d'atenció al públic i un altre en el que hi constin les dates de tancament de l'arxiu per ser dies festius o per circumstàncies pròpies de la institució.

Els diferents espais o àrees de l'Arxiu són accessibles lliurement excepte indicació expressa en sentit contrari. Normalment, els únics espais restringits seran els dipòsits, magatzems i sales de treball del personal, tot i que es podran establir visites guiades com a activitat cultural o didàctica prèviament concertada.

La necessitat de mantenir un control efectiu de les persones que requereixen el servei de l'arxiu obliga a que aquestes hagin d'acreditar la seva condició d'usuari i declarin conèixer i acceptar les normes de consulta vigents, així com a respectar-les i no causar danys als fons ni a les instal·lacions de l'arxiu, per, d'aquesta manera, no només s'evitin incursions no desitjades, sinó que també s'aconsegueixi un coneixement sobre la tipologia dels usuaris que visiten el centre; cosa que és de gran ajuda per a la projecció de polítiques de difusió i captació. A més, el registre és un element d'informació sobre el número d'usuaris, una dada que es pot utilitzar amb finalitats estadístiques.

Els fons documentals han d'estar sempre controlats pel personal vigilant de la sala de consulta per evitar sostraccions o pèrdues, així com per garantir que no es desordenin ni es facin malbé. De fet, és per aquestes raons que no es permet la sortida de documents de l'arxiu ni la cessió d'aquests a tercers mentre se'ls està consultant a la sala.

De manera que els usuaris podran accedir lliurement a la sala de consulta un cop s'hagin identificat davant del personal de l'arxiu i, una vegada dins, tenen dret a treballar a la sala sense ser molestats, per la qual cosa és exigible el màxim silenci i un comportament que eviti molèsties als altres usuaris.

3.1.3. a) Material permès a la sala

Per evitar possibles ocultacions de documentació en abrics, bosses, carpetes o altre classe d'objectes personals dels usuaris, així com per a evitar una saturació de l'espai de la sala de consulta amb elements que puguin ocupar taules, cadires, o zones de trànsit del personal, l'arxiu existirà un guarda-roba extern a la sala i es posarà a disposició dels usuaris un servei de consigna o taquilles on guardar els seus efectes personals. Aquesta disposició respon, també, a la necessitat de controlar que ningú entri a la sala amb objectes no desitjats. Tampoc no està admès l'accés amb líquids, menjars o objectes tallants que puguin deteriorar els documents o causar danys a altres persones.

Per altre banda, els usuaris podran accedir a la sala de consulta amb dispositius electrònics portàtils, ja siguin telèfons mòbils, tablettes o ordinadors, sempre i quan aquests estiguin en silenci. No poden ser utilitzats per rebre o efectuar trucades de veu dins de la sala de consulta per tal de molestar a la resta d'usuaris.

3.1.3. b) Normativa de consulta

La teoria arxivística ha identificat el servei com una de les funcions essencials dels arxius. Fet que és molt lògic donat que la finalitat, *ab initio*, de les institucions d'arxiu va ser fer útil la informació custodiada als seus fons, tot i que inicialment només ho fos pels seus posseïdors. És per això que és necessari tenir en compte la naturalesa d'aquests fons per assegurar que la seva utilització no impliqui minvar els seus valors.

Per motius de conservació del Patrimoni Documental i pel respecte a la memòria col·lectiva, es comptarà amb una política de servei en sala i de reprografia d'acord amb la naturalesa i l'estat de conservació de la documentació. També es tindrà en compte la normativa relativa a l'accés al Patrimoni a l'hora de permetre o denegar-ne l'accés a aquesta. En els casos que es permeti l'accés a documents originals el sol·licitant haurà de signar un document per deixar constància de la recepció¹⁵.

Com a criteri general, la seva normativa específica estableix per als Arxius de Districte que les sol·licituds a la sala de consulta hauran de ser ateses en un termini màxim de 10minuts, i per l'Arxiu Contemporani, un termini màxim de 20 minuts. En cap dels arxius no s'acceptaran noves sol·licituds de consulta de documents a partir de les 13:30 hores¹⁶.

L'usuari no podrà modificar l'ordre dels documents ni efectuar cap acció que pugui perjudicar-ne la integritat. De la mateixa manera, serà responsable dels danys provocats als documents tant si es produeixen intencionadament o com a resultat d'una manipulació o un tractament no adequat. Aquests fets comportaran l'obertura d'un expedient per avaluar-ne la gravetat i les sancions que calgui aplicar. Així mateix, l'usuari respectarà la Directriu tècnica per a l'ús de la documentació a la sala de consulta:

- Els centres d'arxiu s'han de dotar de tots aquells materials i estris necessaris per fer possible una consulta còmoda que eviti qualsevol risc per als

¹⁵ Art 18.3 Reglament d'Accés

¹⁶ Art 9.1 Normativa de consulta i reproducció

documents i el personal de l'arxiu vetllarà perquè els usuaris compleixin amb les normes de manipulació de la documentació:

- S'ha de procurar manipular la documentació amb cura, donant assistència a l'usuari sempre que es cregui necessari o quan aquest ho demani.
- L'usuari haurà d'utilitzar només el llapis com a element per escriure.
- S'han de consultar els documents amb les mans netes.
- La taula i l'espai de consulta han d'estar lliures d'elements que dificultin el bon repòs del document i la seva manipulació.
- S'han de consultar els documents sense recolzar-se damunt d'ells i evitant posar-hi cap objecte o estri a sobre.
- La documentació s'ha de manipular amb les mans lliures d'objectes.
- Les pàgines s'han de passar sense humitejar-se els dits.
- No s'ha d'escriure sobre els documents i sobre cap concepte s'ha d'escriure en el propi document.
- Cal retornar la documentació tal com l'han servit, mantenint l'ordre dels documents.
- Cal usar guants per a la consulta de documentació especial.
- Si de manera accidental es produeix algun dany al document, l'usuari ho comunicarà a les persones responsables de la sala de consulta.

El perill de fer malbé la documentació amb taques indelebles fonamenta l'ús de llapis a la sala de consulta. Com ja s'ha dit, l'arxiu disposarà de material que faciliti la consulta per a poder oferir-lo als usuaris que ho requereixin, però només es podrà utilitzar sempre que no existeixi un perill potencial de malmetre la documentació. S'ha de subratllar, també, la obligatorietat de mantenir l'ordre original dels documents.

L'Arxiu Municipal de Barcelona ha establert per als Arxius de Districte un límit de 6¹⁷ unitats documentals compostes consultables per un usuari en una mateixa jornada/sessió, per evitar, per una banda, l'amuntegament d'expedients, i per l'altra, l'acumulació d'usuaris en sala, i un màxim de 3 unitats documentals a l'Arxiu Contemporani de Barcelona quan es tracti de documents relligats o en format llibre i d'una única unitat documental si es tracta de documents sense relligar. No obstant, la Direcció del centre podrà autoritzar l'ampliació del nombre d'unitats disponibles en el

¹⁷ Art 11.1 Normativa de consulta i reproducció

punt de treball en funció de la classe de consulta i/o de la tipologia de les unitats que es volen consultar¹⁸.

La documentació consultada es podrà reservar a la sala de consulta a petició de l'usuari per a un termini màxim de 5 dies hàbils, i continuarà essent consultable per la resta d'usuaris. Cada usuari podrà tenir reservats fins a un màxim de 6 documents als Arxius de Districte i 4 a l'Arxiu Contemporani. La reserva no es podrà sol·licitar en cas de documents de valor o característiques singulars, o de tipologies o formats especials.

Un cop acabada la consulta, els usuaris hauran de deixar els documents al lloc indicat pel personal tècnic de l'Arxiu, que procedirà al seu arxivament.

Per permetre que la institució pugui ordenar els seus fons i dependències abans de la hora en que finalitza la jornada del seu personal, i per a que els usuaris puguin desallotjar les dependències amb tranquil·litat, el centre tancarà les seves portes al públic mitja hora abans de dita hora.

3.1.4. Servei de referència.

El servei de referència és el conjunt de recursos de què disposa l'arxiu per guiar els usuaris i facilitar-los l'accés a la informació. Es tracta, bàsicament, de l'assessorament ofert als ciutadans que s'adrecen a l'arxiu, tant de manera directa com virtual. S'ha de tenir sempre en compte que els usuaris no han de tenir, necessàriament, els coneixements d'arxivística que els professionals del sector tenen o haurien de tenir. De manera que s'ha d'educar al públic en general sobre la conservació i la manipulació de la documentació. Aquesta ajuda es pot donar en forma de¹⁹:

- Orientacions sobre les fonts documentals i bibliogràfiques útils per a les recerques d'informació.
- Ajuda per a la lectura i la interpretació dels documents.
- Assessorament tècnic a persones i entitats sobre l'organització de la seva documentació.

Per seguir un criteri que asseguri la igualtat davant de les sol·licituds, aquestes s'atendran seguint l'ordre en el que es realitzin per evitar que el temps d'espera d'un usuari no es vegi ampliat en el seu perjudici per atendre a la petició d'un altre. D'aquesta manera s'aconsegueix una major qualitat del servei.

¹⁸ Art 19.2 Reglament d'Accés

¹⁹ AAVV (2009)

Aquest servei és molt important la imatge i la qualitat de la informació, de manera que cal tenir molta cura amb el protocol utilitzat, el material de suport amb el que es compta i l'entorn de treball i consulta, donat que es tracta de la cara visible de l'arxiu.

3.1.5. Servei de reproduccions²⁰

El subministrament de reproduccions és la segona prestació bàsica en l'atenció als usuaris als arxius després del servei de referència. I la reprografia és un dels mitjans més assequibles i immediats per portar-lo a terme.

Els usuaris de l'Arxiu poden obtenir reproduccions dels documents seguint els procediments i les formalitats adoptades pel centre. Les sol·licituds hauran d'identificar amb precisió el document o documents que es volen reproduir, i el personal de l'Arxiu haurà d'informar, si escau, de l'existència de límits o condicionants a la realització i ús de les reproduccions. Sempre que se sol·licitin documents sotmesos a propietat intel·lectual caldrà, a més, formalitzar la corresponent autorització de reproducció i ús.

Atesa la necessitat de garantir la conservació dels documents, les reproduccions s'autoritzaran d'acord amb els criteris següents²¹:

- S'aconsellarà als usuaris sol·licitar únicament les reproduccions que es considerin estrictament necessàries, i pels mitjans que l'Arxiu consideri més adients.
- Els documents amb antiguitat superior als 45 anys i els documents relligats o enquadernats es reproduiran digitalment.
- Quan existeixi una còpia de consulta, les reproduccions s'efectuaran a partir d'aquesta còpia. Excepcionalment, i a petició motivada de l'usuari, es podrà autoritzar còpia a partir de l'original.
- Es regularan mitjançant conveni o contracte específic les comandes de reproducció de grans volums de documents.
- La reproducció és farà preferentment dins de les dependències del servei, i en cas que s'hagi de realitzar fora, l'arxiu designarà el professional que se n'hagi d'encarregar. En els casos que sigui necessari, l'arxiver oferirà mitjans de reproducció alternatius segons les possibilitats del servei. Els seu cost serà abonat segons les taxes públiques vigents i en la forma que estableixi

²⁰ Art 32 Reglament d'Accés i Art 17 Normativa de consulta i reproducció

²¹ Art 19 Normativa de consulta i reproducció

l'administració, amb descomptes per col·lectius específics. Es podrà fer rebut, però en cap cas es faran factures de taxes públiques.

- Les comandes que suposin una reproducció massiva o sistemàtica de documentació requeriran una aprovació específica del responsable de l'arxiu que en determinarà els procediments i calendari.
- L'usuari pot obtenir declaracions d'autenticitat de còpies dels documents efectuades pel personal i els mitjans propis de l'Arxiu mitjançant el segell del centre o compulses. Les reproduccions de documents per ser utilitzats en procediments administratius o judicials s'efectuaran sempre de manera íntegra i identificant els documents com a pertanyents als fons de l'Arxiu.

Com a criteri general, les reproduccions en suport paper es lliuraran en un termini màxim de 3 dies hàbils i de 15 dies hàbils en suport digital. L'Arxiu podrà establir terminis específics de lliurament en funció de la tipologia dels documents, de la classe i el format de la reproducció. En cas que el servei de reproducció sigui extern, s'informarà l'usuari del termini específic de lliurament. La comanda caduca passats tres mesos de la data de sol·licitud.

A petició de l'usuari, i sempre que tècnicament sigui possible, es lliuraran les reproduccions telemàticament.

Podran ser causa de denegació o limitació de les reproduccions²²:

- L'existència de drets de propietat intel·lectual de tercers. No obstant això, es podrà obtenir reproducció si la sol·licitud està justificada per finalitats de recerca.
- La protecció d'altres drets prevista en l'ordenament.
- L'estat dels documents i la necessitat de garantir-ne la preservació.

Les denegacions o limitacions de reproduccions sempre s'hauran de fonamentar.

Actualment, l'Arxiu Municipal de Barcelona acaba d'introduir el mètode de pagament amb targeta de crèdit mitjançant datàfon que es suma al pagament en metàl·lic tradicional i que amplia el ventall de serveis que posa a disposició dels usuaris.

El preu de les reproduccions estarà determinat per les Ordenances de taxes públiques²³ aprovades pel ple de l'Ajuntament cada any pressupostari.

²² Normativa de consulta i reproducció.

Les sol·licituds de reproduccions formulades per altres unitats, àrees o ens de l'Administració municipal es regiran per les mateixes normes que les externes, excepte pel que fa referència a l'aplicació de les taxes i preus públics²⁴.

3.1.5. a) Reproduccions amb mitjans propis²⁵.

La realització de reproduccions directament i per mitjans propis de l'usuari podrà ser autoritzada pel personal de l'Arxiu sempre que no existeixin motius legals o de conservació dels documents que ho impedeixin.

L'usuari pot obtenir reproduccions de documents amb mitjans propis d'acord amb les condicions següents²⁶:

- Indicarà al personal de sala els documents que vol reproduir, i emplenarà el formulari de reproducció oficial
- Quant l'Arxiu disposi d'una còpia del document en un altre suport a partir del qual es pugui facilitar la reproducció, no s'autoritzarà fer-ho per mitjans propis.
- En la realització de les reproduccions no es podrà utilitzar flaix ni altres sistemes d'aportació d'il·luminació, ni tampoc aparells que requereixin el contacte amb el document, com ara escàners manuals portàtils.
- Manipularà els documents amb cura per evitar-ne el deteriorament. Disposarà els documents sobre la taula sense forçar l'enquadrernació, els formats o els relligats, prioritzant la preservació del document per sobre la qualitat de la reproducció.
- Evitarà qualsevol soroll o causar molèstia a la resta d'usuaris.
- No s'utilitzaran trípodes o altres accessoris.
- L'Arxiu no podrà emetre declaracions d'autenticitat de reproduccions efectuades amb mitjans propis dels usuaris.

²³ Taxes Públiques aprovades pel 2017.

http://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/sites/default/files/amb_taxes_preus_publics_i_privats_2017_0.pdf

²⁴ Art 33.1 Reglament d'Accés

²⁵ Art 32.2 Reglament d'Accés

²⁶ Art 21. 1 Normativa de consulta i reproducció

3.2. Préstec, consulta i reproducció de documents a l'AMB

Un cop revisada la normativa vigent i analitzades les principals publicacions en matèria d'atenció a l'usuari i gestió de la sala de consulta, cal aproximar-se a la realitat per poder arribar a conèixer si aquestes recomanacions teòriques s'ajusten a les necessitats dels diversos arxius de districte. Per fer-ho, en aquest apartat s'analitzen les memòries de l'Arxiu Municipal de Barcelona entre els anys 2012 i 2016.

3.2.1. L'Arxiu Contemporani de Barcelona

El fons documental que conserva l'Arxiu Municipal Contemporani de Barcelona està format per la documentació generada per les competències, funcions i activitats de l'Administració municipal des de l'any 1820 fins a 1989 aproximadament. Així mateix, també desenvolupa les mateixes funcions pel que fa a altres fons documentals institucionals del mateix període que es consideren d'interès per a la història de la ciutat de Barcelona.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

ARXIU MUNICIPAL CONTEMPORANI					
ANY	USUARIS EXTERNIS	USUARIS INTERNIS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	21199	2554	32239	41932	386
2013	23126	4735	39436	45722	367
2014	24256	3034	41453	46013	461
2015	25802	3860	39586	26733	458
2016 ²⁷	28008	5579	58.633	37353	414

Figura 2: Resum dels indicadors de l'AMCB en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

²⁷ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

A l'analitzar la taula i comparar-la amb les de la resta d'arxius exposats en aquest treball, el primer que crida l'atenció són les elevades xifres presents en tots els ítems seleccionats. Aquesta diferència es deu a que, al contrari dels Arxius de Districte que tenen limitades les seves competències al districte que els acull, l'Arxiu Contemporani custodia documentació del conjunt de la ciutat de Barcelona i d'un període de temps molt més ampli (1820-1989 aproximadament).

També s'aprecia que les dades dels diferents anys es mantenen dins d'una cadència lògica amb una certa tendència ascendent que, tot i no ser aclaparant, és significativa, i que al 2016 ha sigut el millor any fins ara.

3.2.2. Els arxius de districte de Barcelona

La xarxa d'arxius municipals de districte tal i com es coneix actualment va ser creada al 1988 i, des de llavors, els seus centres s'ocupen de gestionar, preservar i difondre el patrimoni documental dels deu districtes en els que es divideix la ciutat de Barcelona.

És important remarcar que aquesta tipologia d'arxius s'encarrega de custodiar tant la documentació semi-activa com la inactiva produïda per l'administració descentralitzada, o qualsevol òrgan municipal d'àmbit territorial de districte, així com la derivada de les transferències de competències a favor dels districtes, els fons històrics dels antics municipis del Pla²⁸ i qualsevol fons privat que es consideri d'interès per a la història dels barris de Barcelona. Són, per tant, custodis de fons heterogenis i genuïns que no segueixen patrons d'igualtat en el conjunt d'arxius de districte, fet que impedeix que es puguin catalogar com a purament administratius, ja que en alguns la documentació activa conviu amb la històrica.

3.2.2. a) Arxiu Contemporani de Ciutat Vella

L'Arxiu Municipal del Districte de Ciutat Vella és l'òrgan especialitzat de l'administració municipal que s'ocupa de gestionar la documentació que generen les dependències del Consell Municipal de Ciutat Vella. En la seva majoria, els fons que es custodien són administratius, tot i que també custodia fons privats fruit de donacions de persones, institucions i empreses vinculades a l'àmbit territorial del districte, i, a més, unes col·leccions gràfiques i fotogràfiques que s'han anat recollint des del moment de

²⁸ Conjunció dels deltes dels rius Llobregat i Besòs que crea una plana oberta al mar Mediterrani i limitada per la muntanya de Collserola.

la creació de l'arxiu del districte. Completen els fons la biblioteca i hemeroteca auxiliar, amb temàtica i publicacions vinculades al territori.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA					
ANY	USUARIS EXTERNIS	USUARIS INTERNIS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	975	953	2759	8540	1522
2013 ²⁹	1425	1108	1528	7894	1585
2014	1148	329	1345	10632	1166
2015	1018	266	98792	10980	1654
2016 ³⁰	912	263	83490	15552	1640

Figura 3: Resum indicadors de l'AMDCV en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

El que més crida l'atenció de la gràfica d'atenció a l'usuari de l'Arxiu municipal de Ciutat Vella és la pujada exponencial de documents consultats a partir de 2015. Això és degut a que en aquell any es va digitalitzar el fons fotogràfic de la Barceloneta – amb més de 18.000 imatges- i es va posar a disposició de l'usuari permetent la seva consulta a través d'un ordinador a la sala. També es pot apreciar un creixement important en el nombre de documents prestats a les oficines a partir d'aquell any coincidint amb la revisió d'habitatges d'ús turístics i de vetlladors que l'Ajuntament de Barcelona va engegar per aquelles dates i que afecta, sobre tot, al centre de la ciutat.

En el Rànquing³¹ d'atenció a l'usuari de l'Arxiu Municipal de Barcelona, l'Arxiu de Ciutat Vella encapçala la llista en quant a major volum de documents prestats a les

²⁹ A l'analitzar les taules publicades a les memòries vam detectar que les xifres dels anys 2012 i 2013 coincidien sospitosament i ens vam adreçar al RAGD de Ciutat Vella, la Dolors Visa, per tal d'esbrinar a què es devia aquella coincidència. Tot va resultar un error de maquetació que ningú havia notat fins al moment. Les xifres que s'exposen en aquest treball són les reals d'aquells anys, aportades per la Dolors, tot i que en les memòries publicades no s'han canviat.

³⁰ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

oficines durant els últims cinc anys. També és l'Arxiu de Districte amb més consultes fetes en sala, i està entre els tres primers en la resta d'ítems.

3.2.2. b) Arxiu Municipal del Districte de l'Eixample

L'Arxiu Municipal del Districte de l'Eixample és l'òrgan especialitzat de l'administració municipal que gestiona la documentació de les dependències del Consell Municipal de l'Eixample. El fons que custodia l'Arxiu és fonamentalment administratiu, format bàsicament per la documentació que genera el Consell Municipal del Districte de l'Eixample, així com un parell de col·leccions fotogràfiques fruit de donacions privades.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE L'EIXAMPLE					
ANY	USUARIS EXTERNIS	USUARIS INTERNIS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	1476	309	2387	9620	918
2013	1612	311	2348	16890	942
2014	1773	132	3429	10939	704
2015	1297	543	2945	11244	1616
2016 ³²	1160	65	2070	10606	1386

Figura 4: Resum dels indicadors de l'AMDE en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

Si es comparen les xifres de tots els districtes, quantitativament, l'Arxiu de l'Eixample és el clar guanyador en tots els ítems tinguts en compte en la taula, i encapçala el Rànquing³³ dels Arxius de Districte en quant a número d'usuaris externs i volum de reproduccions fetes els últims cinc anys. Fet que, d'altra banda, és lògic si es té en compte que es tracta del districte amb més volum de població de Barcelona.

Durant els últims cinc anys les dades d'atenció a l'usuari es mantenen bastant equilibrades, mostrant xifres elevades en gairebé tots els ítems. Essent les xifres que més criden l'atenció la del volum de còpies documentals de l'any 2013 sense un motiu

³¹ Veure annex II

³² Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

³³ Annex II

aparent, donat que no és l'any amb més consultes, i la baixada d'usuaris interns al 2016, tot i que els préstecs a les oficines es mantenen en una xifra elevada.

També s'aprecia una seqüència lògica en la que l'any amb més usuaris externs és també l'any amb més documents consultats en sala, mentre que l'any amb més usuaris interns coincideix amb el que hi ha més préstecs a les oficines. Paral·lelament, també es pot trobar una lògica en que sigui precisament l'any 2015 el que té les xifres més altes en quant a préstecs, donat que va ser l'any en que l'Ajuntament de Barcelona va començar la revisió d'habitatges d'ús turístics i de vetlladors que afecta, també, al districte de Ciutat Vella.

3.2.2. c) Arxiu Municipal del Districte de Sants-Montjuïc

L'Arxiu Municipal del Districte Sants-Montjuïc aplega fons administratius i històrics, i aquests s'organitzen a partir de la documentació generada per l'Ajuntament de l'antic poble de Sants Montjuïc, la de procedència municipal contemporània, i la vinculada al territori procedent de particulars.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC					
ANY	USUARIS EXTERNIS	USUARIS INTERNIS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	1042	144	9743	4042	563
2013	1252	188	9504	2559	685
2014	1514	283	15195	2921	580
2015	973	306	8967	3019	722
2016 ³⁴	1240	405	10747	5128	638

Figura 5: Resum dels indicadors de l'AMDS en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

³⁴ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

El districte de Sants-Montjuïc és el més extens de Barcelona en quant a superfície, i tampoc es queda endarrere en termes d'atenció a l'usuari, essent el segons districte amb més usuaris i consultes en sala segons el Rànquing d'atenció a l'usuari³⁵.

Al igual que en l'anterior Arxiu, a l'Arxiu de Sants-Montjuïc es poden veure uns patrons lògics que fan que l'any amb més usuaris externs – 2014- sigui també l'any amb més unitats documentals consultades, així com els anys amb més usuaris interns -2015 i 2016- són, a la vegada, els anys amb més expedients prestats a les oficines. Es pot veure, també, que el volum de documents consultats en sala és molt elevat en tots els anys, fet que va relacionat amb una queixa del Referent d'aquest arxiu, Germà Iturrate, que a l'entrevista que se li va fer comentava com a autocrítica que es treien massa expedients als usuaris.

3.2.3. d) Arxiu Municipal del Districte de Les Corts

L'Arxiu Municipal del Districte de Les Corts, tot i ser concebut com arxiu unitari, presenta una doble finalitat, l'administrativa i la històrica, ja que reuneix els fons administratius que genera el propi Districte i, amb un fil de continuïtat, la documentació corresponent a l'antic municipi independent de les Corts, la de la Junta del Districte, i la del Consell Municipal del Districte, fruit de la descentralització de transferències i de l'activitat política i administrativa de les oficines municipals, arrel de la transició democràtica.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE LES CORTS					
ANY	USUARIS EXTERNOS	USUARIS INTERNOS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	1042	144	9743	10322	563
2013	1166	704	2847	3797	592
2014	1342	996	2648	3707	495

³⁵ Veure annex II

2015	813	664	12253	3707	152
2016³⁶	941	425	3027	20915	570

Figura 6: Resum dels indicadors de l'AMDC en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

Segons el Rànquing d'atenció a l'usuari³⁷, l'Arxiu de Les Corts és el quart en quant a nombre d'usuaris externs si es fa una mitjana dels usuaris totals del districte en els últims anys. En canvi, és el segon en nombre d'usuaris interns just després de l'Arxiu Contemporani. Així mateix, les seves xifres en quant a expedients consultats, reproduccions i préstec també es mantenen amb nombres bastants elevats, no obstant, la semblança de les xifres de reproduccions de documents entre els anys 2013, 2014 i 2015 fa pensar que, potser, estem davant d'un error en el moment de maquetació de les memòries³⁸.

3.2.2.e) Arxiu Municipal del Districte de Sarrià-Sant Gervasi

L'arxiu Municipal de Sarrià – Sant Gervasi gestiona i conserva, d'una banda, els fons que provenen dels antics pobles agregats que componen el districte: Sarrià (1747-1921), Sant Gervasi (1727-1897), Vallvidrera (1714-1890) i Santa Creu d'Olorda (1766-1916); i de l'altra el fons documental produït per la gestió de les transferències municipals atorgades al Districte des de l'any 1984 i, anteriorment, la generada per la Junta Municipal del Distrito III des de 1921 fins a 1983.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE SARRIÀ-SANT GERVASI					
ANY	USUARIS EXTERNOS	USUARIS INTERNOS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECOS A LES OFICINES
2012	451	333	871	2767	369

³⁶ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

³⁷ Veure annex II

³⁸ El referent de l'Arxiu està informat i estem a l'espera que ens faciliti les dades correctes.

2013	577	510	1190	3076	440
2014	568	696	898	3132	485
2015	667	602	2289	5333	436
2016³⁹	768	672	1928	6702	486

Figura 7: Resum dels indicadors de l'AMDSG en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia.

L'aspecte més rellevant a destacar de l'Arxiu de Sarrià-Sant Gervasi és la proporcionalitat entre usuaris externs i interns, arribant aquesta a invertir-se l'any 2014 amb més usuaris interns que externs. De fet, segons el Rànquing d'atenció a l'usuari⁴⁰, és el tercer Arxiu de Districte en quant a volum d'usuaris interns que atenen. Paral·lelament, el volum general de les xifres presenta una dinàmica ascendent, essent 2016 l'any amb les xifres més altes.

3.2.2.f) Arxiu Municipal del Districte de Gràcia

L'arxiu Municipal de Gràcia Acull i gestiona els documents de les oficines municipals del Consell Municipal de Gràcia i aplega la documentació municipal produïda per l'antic poble de Gràcia (1870-1897), ja que l'anterior a 1870 es va destruir en la Revolta de les Quintes, així com la produïda per la Junta Municipal del Distrito VIII des de 1897 fins a la creació dels districtes al 1984.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE GRÀCIA					
ANY	USUARIS EXTERNOS	USUARIS INTERNOS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	1054	492	938	2271	434
2013	1358	418	886	2237	549

³⁹ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

⁴⁰ Annex II

2014	1653	551	1703	2148	476
2015	441	465	1042	1979	344
2016⁴¹	713	667	1907	3899	526

Figura 8: Resum dels indicadors de l'AMDG en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

La taula d'atenció a l'usuari de l'Arxiu de Gràcia revela valors molt estables els anys 2012 i 2013, amb una important pujada al 2014, on va fer els seus millors resultats, i una baixada en picat al 2015 amb uns valors notablement més baixos que els anys anteriors, tot i que es van recuperar al 2016. Aquesta pujada a partir de 2014 coincideix amb el final de la crisi, i sembla testimoniar un reeiximent de l'economia a través de les consultes a l'arxiu. Mentre que, segons l'opinió de la Referent de l'Arxiu, la Glòria Gimeno, la baixada de les xifres de l'any 2015 podria explicar-se pel fet que ella mateixa va estar de baixa per maternitat en aquell període i que això podria haver comportat una certa laxitud a l'hora de comptabilitzar els diversos indicadors. No obstant això, en general, les dades recollides per aquest arxiu són molt positives.

3.2.2. g) Arxiu Municipal del Districte d'Horta-Guinardó

L'Arxiu Municipal d'Horta-Guinardó és el centre especialitzat en el tractament, custòdia i difusió de la documentació generada pel Districte d'Horta-Guinardó. Els seus fons municipals estan formats per la documentació conservada de l'antic Ajuntament de Sant Joan d'Horta fins la seva agregació a Barcelona l'any 1904, així com per la documentació de l'Ajuntament de Barcelona referida al districte des de 1962 fins el moment actual.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE D'HORTA GUINARDÓ					
ANY	USUARIS EXTERNOS	USUARIS INTERNOS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES

⁴¹ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

2012	708	606	13380	2084	466
2013	770	541	5798	1749	407
2014	628	375	6959	1434	278
2015	300	485	7507	1399	352
2016⁴²	351	388	3390	1636	294

Figura 9: Resum dels indicadors de l'AMDHG en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

L'anàlisi de la taula resum d'indicadors d'atenció a l'usuari revela una tendència decreixent a les xifres de l'Arxiu d'Horta-Guinardó, que va obtenir els seus valors més elevats al 2012, per, a continuació, començar una progressiva davallada en els anys posteriors. Fet que s'hauria d'analitzar més en detall per conèixer les causes i cercar solucions. Enguany, l'Arxiu ha patit un canvi de Referent arrel de la jubilació de l'anterior, i l'actual, la Glòria Gimeno, no posseeix suficients dades per trobar una explicació per aquest fenomen, tot i que es mostra molt interessada en revertir els resultats d'ara en endavant.

3.2.2. h) Arxiu Municipal del Districte de Nou Barris

L'Arxiu Municipal del Districte de Nou Barris és l'òrgan encarregat de la custòdia i tractament dels fons documentals produïts pel Consell Municipal de Districte de Nou Barris. Els fons que custodia estan formats en la seva totalitat per la documentació administrativa producte de la gestió dels òrgans municipals del Districte des de la seva creació com a òrgan descentralitzat, així com per determinades sèries documentals produïdes de manera centralitzada abans de 1984 i que actualment constitueixen els antecedents de les actuacions administratives del Districte.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

⁴² Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE NOU BARRIS					
ANY	USUARIS EXTERNIS	USUARIS INTERNIS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	656	223	557	785	117
2013	1099	246	936	958	133
2014	-	149	-	-	145
2015	151	201	319	1032	178
2016 ⁴³	123	165	416	1154	151

Figura 10: Resum dels indicadors de l'AMDNB en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

L'Arxiu de Nou Barris és el més discret en quant a les xifres d'atenció a l'usuari, sobre tot pel fet de tenir el 2014 mancat de dades representatives dels usuaris externs, les seves consultes i reproduccions. A més, segons ens han comentat tant l'anterior Referent, la Glòria Gimeno, com l'administrativa Rosa Ferrer, que actua com a encarregada a l'espera d'un nou Referent, aquestes xifres no poden ser preses com a reals i significatives fins a partir de 2014, moment en que es van adonar que algú les estava inflant per distorsionar la realitat. Afortunadament, les de 2015 i 2016 són plenament fiables i mostren que, dins de la modèstia, es mantenen estables i coherents.

3.2.2. j) Arxiu Municipal del Districte de Sant Andreu

L'Arxiu Municipal de Sant Andreu és l'òrgan especialitzat de l'administració municipal que s'ocupa de la gestió i tractament dels documents que provenen de les oficines municipals del Consell Municipal de Sant Andreu. Entre els fons que custodia es troben les actes de l'antic municipi de Sant Andreu de Palomar, corresponents al període 1870-1897, la documentació de l'antiga Tinència d'Alcaldia 1936-1938, i de la Junta de Districte dels anys 1960-1979, i els documents més contemporanis generats pels diferents òrgans del Consell Municipal d'ençà de 1979 fins a l'actualitat.

⁴³ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE SANT ANDREU					
ANY	USUARIS EXTERNIS	USUARIS INTERNIS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	418	314	1413	821	386
2013	413	312	999	1114	320
2014	425	226	1996	1090	322
2015	362	267	349	723	294
2016 ⁴⁴	524	301	405	822	390

Figura 11: Resum dels indicadors de l'AMDSA en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

L'arxiu de Sant Andreu presenta unes xifres d'atenció a l'usuari modestes però estables, sense gaires variacions durant els anys analitzats i amb tendència a anar incrementant-se amb el pas del temps.

3.2.2. k) Arxiu Municipal del Districte de Sant Martí

L'Arxiu Municipal de Sant Martí és l'òrgan encarregat de custodiar i gestionar el patrimoni documental del Districte, format pels documents que provenen de les oficines del Consell Municipal del Districte i la documentació històrica de l'antic municipi de Sant Martí de Provençals (1740-1897), a més dels fons i col·leccions de particulars, entitats i organismes vinculats als barris del districte.

En termes d'atenció a l'usuari, la següent taula mostra el volum total d'usuaris, tant externs com interns, que ha tingut l'Arxiu en els últims cinc anys. També, la quantitat d'unitats documentals consultades, les reproduccions fetes d'aquestes, i els documents prestats a les oficines.

⁴⁴ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE DE SANT MARTÍ					
ANY	USUARIS EXTERNIS	USUARIS INTERNIS	DOCUMENTS CONSULTATS EN SALA	CÒPIES DE DOCUMENTS	PRÈSTECES A LES OFICINES
2012	361	318	1506	3787	424
2013	582	249	1099	3873	413
2014	638	327	1165	5976	543
2015	686	486	2438	5878	567
2016 ⁴⁵	701	353	1678	6016	736

Figura 12: Resum dels indicadors de l'AMDSM en matèria d'atenció a l'usuari (2012-2016). Elaboració pròpia

Les xifres de l'Arxiu de Sant Martí es caracteritzen per una tendència a l'alça a mesura que passen els anys. Essent el 2016 l'any amb millors resultats en termes d'atenció a l'usuari. S'ha de tenir en compte que aquest és un districte encara en expansió i que, per la seva ubicació, va notar molt la recessió econòmica. Actualment, però, gaudeix d'un moment de plenitud gràcies a la creació de nous centres de comerç i de turisme, fet que ha comportant aquest augment de sol·licituds de consulta i, per consegüent, també de les dades d'atenció a l'usuari.

3.3. Entrevistes als responsables dels arxius

Per tal de conèixer el funcionament de cadascun dels arxius de districte i comprovar si funcionen de manera homogènia o si existeixen divergències en les seves praxis, es van sol·licitar entrevistes als cinc responsables d'arxiu –RAGD-, que van mostrar-se molt col·laboradors.

Alhora d'escollir les preguntes per a l'entrevista es van tenir en compte els aspectes que recullen la *Normativa de consulta en sala* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament

⁴⁵ Les dades de 2016 encara no estan publicades en la data en que s'elabora aquest treball però gràcies a la coordinació de centres hem tingut accés a elles.

de Barcelona, coincidint, també, amb els punts destacats a la primera part de l'apartat d'anàlisi d'aquest treball.

Les preguntes escollides van ser les següents⁴⁶:

1. Al vostre Arxiu s'apliquen rigurosament la *Normativa de consulta* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament de Barcelona o es fan adaptacions segons les necessitats?
2. Quins canals poseu a disposició de l'usuari el vostre Arxiu?
3. Si arriba a l'arxiu un usuari sense cita prèvia, se l'atén? Quin procediment es segueix?
4. Com es gestiona l'agenda de cites?
5. Quin tractament es dona a les Dades Personals recollides dels usuaris?
6. En quin moment es fa el desarxiu els expedients sol·licitats? Què es fa si no es té un expedient sol·licitat?
7. El personal de l'Arxiu guia als usuaris en la sala de consulta o aquests fan la consulta de manera autònoma?
8. Si un usuari que està fent una consulta en sala demana expedients diferents dels que havia demanat en la seva sol·licitud, què es fa?
9. Els dubtes dels usuaris que es troben a la sala de consulta s'atenen o es deriven directament a un tècnic?
10. Al vostre Arxiu es fan les reproduccions al moment? Quan aquestes s'estan fent, es tenen en compte les dades personals que poden aparèixer a la documentació? Què es fa en aquets casos?
11. Al vostre Arxiu es permet fer fotografies de la documentació? Es pren alguna prevenció per evitar la fotografia de dades personals?
12. Com és el format de full de compareixença/reproducció de documents al vostre Arxiu? Estan unificats?
13. Com funciona el préstec intern entre l'Arxiu i la Seu del Districte?
14. Es sol·licita el retorn dels préstecs de documentació? Cada quan?
15. Quin considereu que és el punt fort del vostre Arxiu?
16. Quin considereu que és un punt a millorar del vostre Arxiu?

En posar en comú les respostes dels diferents RAGD i analitzar-les, el primer que crida l'atenció és veure la falta d'homogeneïtat en els criteris adoptats per cada arxiu, essent aquests diferent, fins i tot, entre els propis arxius que dirigeix un mateix RAGD.

⁴⁶ Per conèixer les respostes concretes de cada RAGD, veure Annex III

Això no seria un problema si els Arxius de Districte funcionessin de manera independent, però es dona la situació que els deu Arxius de Districte formen part d'un tot anomenat Arxiu Municipal de Barcelona i que, com a tal, hauria de funcionar com un de sol per tal de no donar missatges contradictoris als usuaris que treballen amb més d'un.

Per altre banda, de les diferents respostes es desprèn la ineficàcia de la normativa actual, donat que de les sis persones entrevistades, només dues han respost amb un sí rotund a la primera pregunta, relacionada amb el grau de seguiment de la normativa. La resta, o bé han

reconegut no seguir la normativa, o bé han manifestat la seva tendència a flexibilitzar el seus principis per adaptar-los millor a les seves necessitats.

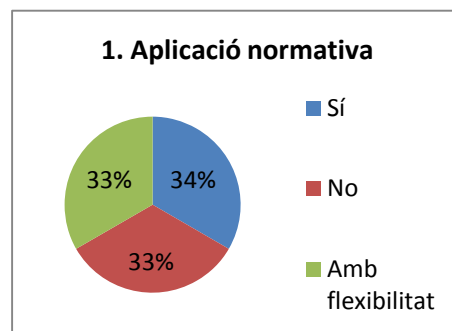


Figura 13: Gràfic d'aplicació de la normativa als Arxius de Districte. Elaboració pròpia

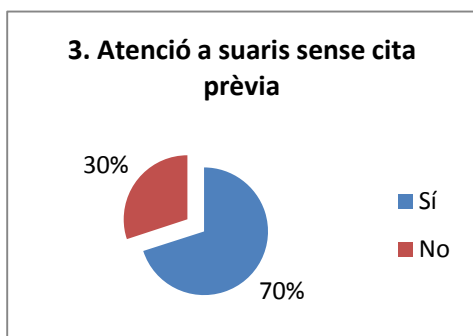


Figura 14: Gràfic d'atenció a usuaris sense cita prèvia. Elaboració pròpia.

En quant els canals de comunicació, el 100% dels arxius diu posar a disposició de l'usuari el telèfon, el correu electrònic i les instàncies, però un 10% reconeix no agafar sol·licituds per via telefònica, mentre que només un 80% demana específicament als usuaris que enviïn les seves sol·licituds per escrit. Per altre banda, quan se'ls pregunta si atenen als usuaris que arriben a l'arxiu sense cita prèvia, el 70% dels Arxius

reconeix saltar-se el procediment i atendre'ls sempre que el volum de feina d'aquell moment ho permeti per tal de no haver de fer-los tornar un altre dia.

A la quarta pregunta, relacionada amb quin mètode segueixen els arxius per portar la seva agenda de cites, el 80% ha coincidit en utilitzar el model que l'Outlook ofereix, ja que permet que tots els treballadors de l'arxiu puguin accedir i modificar camps. En canvi, dos arxius continuen utilitzant el model analògic escrit a mà. Fet que ens sorprèn per l'endarreriment que suposa.

En quant al tractament de dades personals, el 80% dels arxius utilitza la Base de Dades en Access que l'Ajuntament de Barcelona facilita i, a més, presenten arxivadors físics on es guarden els documents amb dades personals un cop impresos i signats.

Els altres dos arxius restants manifesten no tenir interès en sistematitzar la recollida d'aquest tipus de dades ni es preocupen pel seu tractament.

A la pregunta número sis, referent al desarxiu dels expedient, tots els RAGD coincideixen a remarcar la importància de tenir l'expedient davant abans de donar cita a l'usuari. No obstant, hi ha dos centres que consideren més adient donar la cita primer i comprovar si l'expedient està a l'arxiu després, ja que per probabilitat, l'expedient sol·licitat acostumarà a estar al dipòsit, i seran pocs els casos en que estigui prestat.

A les preguntes set i nou, el 100% dels arxius coincideix en la seva resposta. A la setena, tots els arxius reconeixen deixar a l'usuari fer la seva consulta de manera autònoma tot i que vigilant-lo, i a la novena tots diuen atendre els dubtes de caràcter documental que els usuaris puguin tenir. En canvi, a la vuitena pregunta existeixen procediments diferenciats, ja que, tot i que el 100% dels arxius declara servir els expedients que els usuaris demanen durant

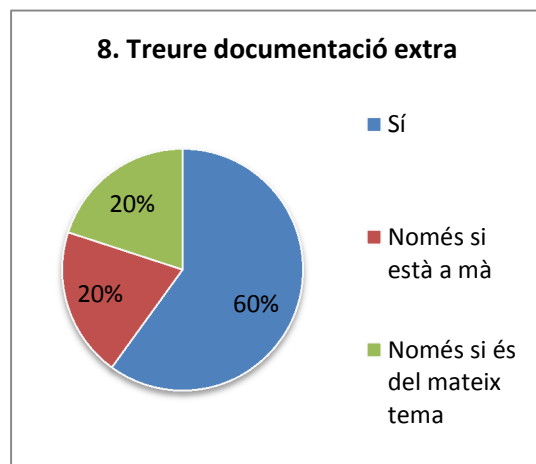


Figura 15: Gràfic sobre treure documentació extra a la sala de consulta. Elaboració pròpia

la seva consulta, hi ha un 20% que troba aquesta pràctica limitada a la disponibilitat de la documentació al mateix edifici, ja que presenten dipòsits separats, i un altre 20% que considera que només s'han de treure aquells expedients relacionats amb la sol·licitud que l'usuari va fer per escrit i negar-se a treure tot el que es separi d'aquella.

També són homogenis els procediments als quals feien referència les preguntes número deu i onze, de manera que al 100% dels arxius es fan reproduccions al moment de la documentació fins a DinA3 i es permet fer fotografies tot i que vigilant. Tanmateix, el procediment de reproducció dels documents de gran format varia lleugerament, ja que a alguns arxius és el propi personal qui porta els documents a copisteria, mentre que a d'altres va la copisteria a recollir-los, tot depèn de si es té creat un conveni amb l'empresa o no.

Un altre punt que ens ha sobtat és veure la quantitat de documentació que l'usuari ha de signar a cada visita que fa a l'arxiu. Com a resposta a la pregunta número 12 sobre el full de compareixença, veiem que cap dels arxius presenta un full unificat, més endavant s'analitzarà aquest punt amb més detall.

En quant al préstec intern, la resposta ha tornat a ser homogènia, ja que tots els arxius compten amb els mateixos canals a disposició dels usuaris interns, -sobre tot el formulari de la Intranet, tot i que també el correu electrònic- i porten a terme el mateix procediment per reclamar la documentació⁴⁷, a més a més, coincideixen en remarcar les dificultats que troben per aconseguir que els documents prestats a les oficines siguin efectivament retornats.

Per últim, també em trobat homogeneïtat en la pregunta que es referia als punts forts dels arxius, ja que el 100% dels RAGDS ha coincidit a considerar el seu equip com el punt fort de l'atenció a l'usuari. I també s'ha senyalat el fons documental com un bon reclam per a la ciutadania.

Per altre banda, en la pregunta que es referia a punts a millorar, les respostes, tot i que seguien el mateix tema, han estat més diverses, com:

- La falta de personal.
- L'equipament poc adequat.
- La sobreatenció a l'usuari extern.
- La manca de fermesa en la recuperació d'expedients prestats als usuaris interns.
- La manca de serveis mínims a les tardes i a l'Agost

⁴⁷ Veure Annex V

3.4. Enquestes de satisfacció d'usuaris

Amb aquest treball pretenem conèixer quines són les necessitats dels usuaris dels arxius de districte de Barcelona i si ens adequem a elles, però mai podríem arribar a saber-ho sense preguntar directament a aquells que utilitzen els nostres serveis. De manera que, per aconseguir-ho, vam demanar permís a la Direcció d'Arxius de Barcelona per poder passar una enquesta de satisfacció als usuaris – tant externs com interns- dels seus arxius. Un cop obtingut el vist-i-plau ens vam posar en contacte amb les responsables dels Arxius – la Directora de l'Arxiu Contemporani de Barcelona i la Coordinadora d'Arxius de Districte -, però només vam rebre resposta de la Coordinació d'Arxius de Districte, Núria Bosom, que ràpidament va informar als referents – RAGD- dels deu Arxiu de Districte del projecte que volíem iniciar. Al dia següent vam contactar amb els RAGD directament per concertar dia i hora per una reunió en la que els hi vam ensenyar l'enquesta que proposàvem i se'ls hi van fer les entrevistes.

Un cop vam tenir el consentiment dels RAGDs, que es van mostrar molt col·laboradors, vam donar instruccions al personal dels arxius per tal que ens ajudessin a fer arribar les enquestes a tots els usuaris.

Les enquestes per als usuaris externs van estar un mes complet als arxius – de l'1 al 30 de juny- i aquestes s'havien de donar als usuaris juntament amb sobres on les havien de guardar i tancar un cop omplertes. La seva realització era voluntària i anònima, i a nosaltres ens havien d'arribar tancades per garantir la seva confidencialitat. Finalment es van recollir un total de 188 enquestes, però creiem important fer saber que moltes d'aquestes van arribar sense sobre o en sobres oberts, fet que ens fa pensar que potser les respostes no van ser tant sinceres com ens hagués agradat, donat que els usuaris no haurien comptat amb la confidencialitat que inicialment se'ls volia transmetre.

Les preguntes que recollien les enquestes feien referència, primer, a la tipologia d'usuari i, posteriorment, als aspectes de l'atenció a l'usuari que recull la Normativa i el Reglament, i que es tracten, també, al primer punt de l'apartat d'anàlisi d'aquest treball.

Per arribar als usuaris interns es va establir un procediment diferent, ja que enlloc de portar les enquestes impreses, es va crear un formulari de GoogleForms amb les preguntes concretes per a l'arxiu del seu districte i, juntament, un qüestionari sobre l'atenció a l'usuari a l'Arxiu Contemporani, donat que molts dels treballadors dels departaments administratius necessiten també documentació custodiada al

Contemporani per tal de tramitar els expedients. Es va acordar que serien els RAGDs els que s'encarregarien d'enviar l'enllaç a aquest formulari *on-line* als departaments que treballen amb documentació dels arxius – normalment el Departament de Llicències i el d'Inspeccions – i que un cop omplertes ens arribarien directament a nosaltres també de manera anònima i confidencial. Però, en total, només ens van arribar 35 enquestes mitjançant aquest canal. I, en analitzar l'origen d'aquestes, vam comprovar que cap provenia ni del districte de Sant Andreu, ni del de Sant Martí, ni del de Les Corts, ni del de Sants-Montjuïc. Tanmateix, posteriorment ens vam assabentar que el RAGD de Les Corts i de Sants-Montjuïc havia decidit imprimir les enquestes i portar-les personalment als seus usuaris interns per tal d'aprofitar l'avinentsa per poder fer *“una mica de proselitisme”*. Finalment, d'aquests dos districtes es van recollir, en paper, un total de 46 enquestes més.

Les enquestes dirigides als usuaris interns eren lleugerament diferents a les dels usuaris interns, ja que en elles, a més de fer referència a la tipologia d'usuari, es preguntava específicament per temes relacionats amb l'atenció de les sol·licitud de préstec de documentació tant a l'Arxiu de Districte com a l'Arxiu Contemporani.

Un cop recollides les 266 enquestes es va procedir a fer un buidatge sistemàtic de les dades que recollien per, posteriorment, elaborar taules amb mitjanes⁴⁸ i gràfics d'aquestes.

⁴⁸ Per saber com era el model d'enquesta utilitzat i les notes mitjanes de cada Arxiu de Districte veure annex IV

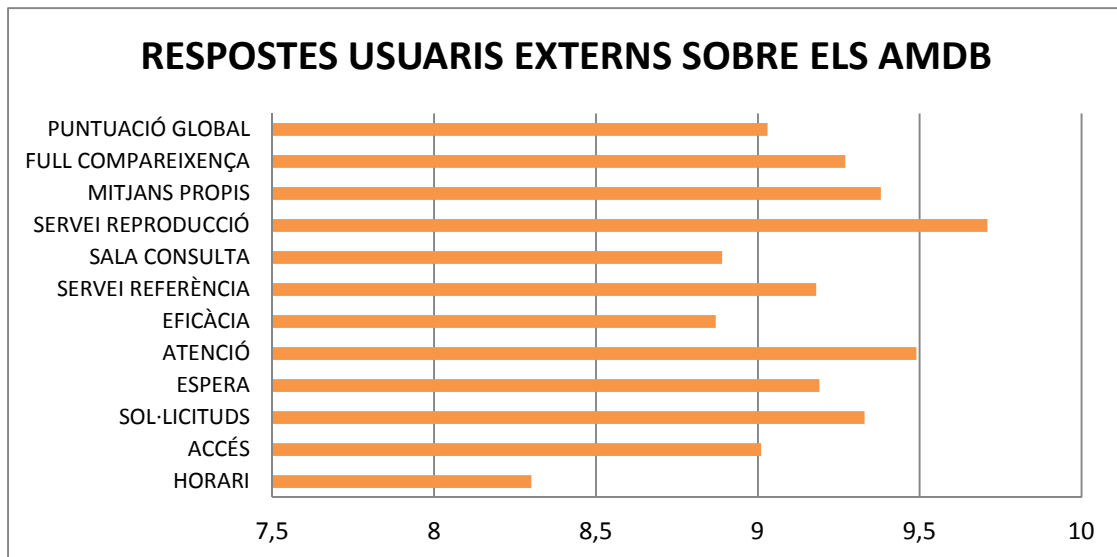


Figura 16: Gràfic de les respostes a les enquestes dels usuaris externs sobre els Arxius de Districte de Barcelona. Elaboració pròpia

Com es pot apreciar, les notes mitjanes que els usuaris Externs van donar als Arxius de Districte formen una gràfica de l'Arxiu Municipal de Barcelona molt positiva, amb una puntuació global de 9,14 sobre 10, on la nota més baixa se l'emporta l'horari d'atenció al públic, amb un 8,3.

De fet, a l'apartat de respostes llargues⁴⁹ que feia referència als aspectes a millorar, el percentatge més alt de propostes de millora – el 16,32%- anava adreçat a augmentar l'horari d'atenció a l'usuari, ampliant-lo també a les tardes per facilitar la consulta a aquelles persones que treballen o estudien pels matins. Seguidament, amb un 14,29%, estan les propostes de millora relacionades amb el servei de reprografia, que els sembla lent i antiquat, i un 8% dels enquestats fa referència també a la digitalització dels documents com a mesura agilitzadora de molts tràmits. Entre d'altres propostes.

Tanmateix, no totes les apreciacions són dolentes, ja que un 72,5% dels enquestats ha considerat que l'aspecte positiu a destacar dels Arxius de Districte és el tracte del seu personal, sempre amable i diligent, seguit de la rapidesa per donar cita – un 12,5- i de la facilitat d'accés a la documentació -5%- . Entre d'altres aspectes.

⁴⁹ Per conèixer totes les respostes llargues dividides per Arxiu de Districte veure Annex IV

Les enquestes també ens han premés saber quina és la tipologia d'usuari més freqüent als Arxius de Districte: els professionals, amb un 70.74%, essent la majoria d'aquests arquitectes. Mentre que els estudiants només representen un 4%. També és representatiu conèixer que el 86.70% dels usuaris dels Arxius de Districte presenten estudis superiors.

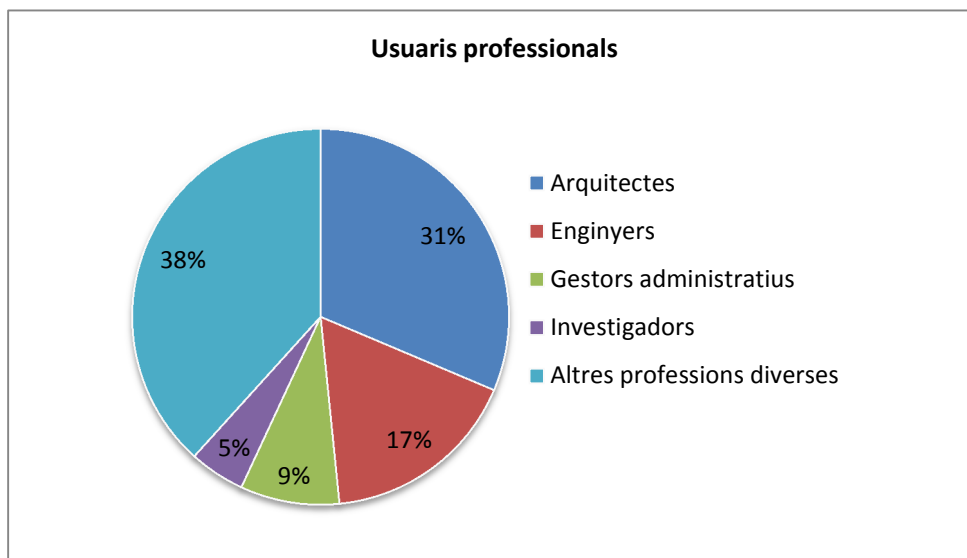


Figura 17: Gràfic de tipologies d'usuaris professionals. Elaboració pròpia.

Dels enquestats, també podem saber que la gran majoria són habitants de la ciutat de Barcelona – un 79,78%- i que només un 4,25% procedeix de fora de la província.

Per altre banda, en quant al canal més escollit per posar-se en contacte amb els arxius és el telèfon, tot i que a la majoria d'arxius demanen que la sol·licitud quedi també per escrit.

Les instàncies, ja siguin a una Oficina d'Atenció al ciutadà o en qualsevol registre general, no s'han abandonat i segueixen

encara molt presents, però els mitjans electrònics cada vegada guanyen més terreny.

Per últim, de les enquestes realitzades pels usuaris externs, considerem important destacar que de les 188 persones que les van realitzar, el 36,70% era la primera vegada que visitava un arxiu.

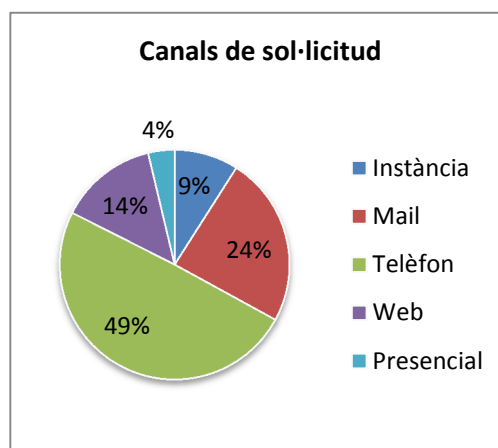


Figura 18: Canals de sol·licitud utilitzats pels usuaris externs. Elaboració pròpia.

En quant a les enquestes realitzades pels usuaris interns⁵⁰, tot i que el volum de resposta ha sigut molt inferior al realitzat pels usuaris externs, i tenint en compte que no tots els districtes han volgut participar, també són representatives.

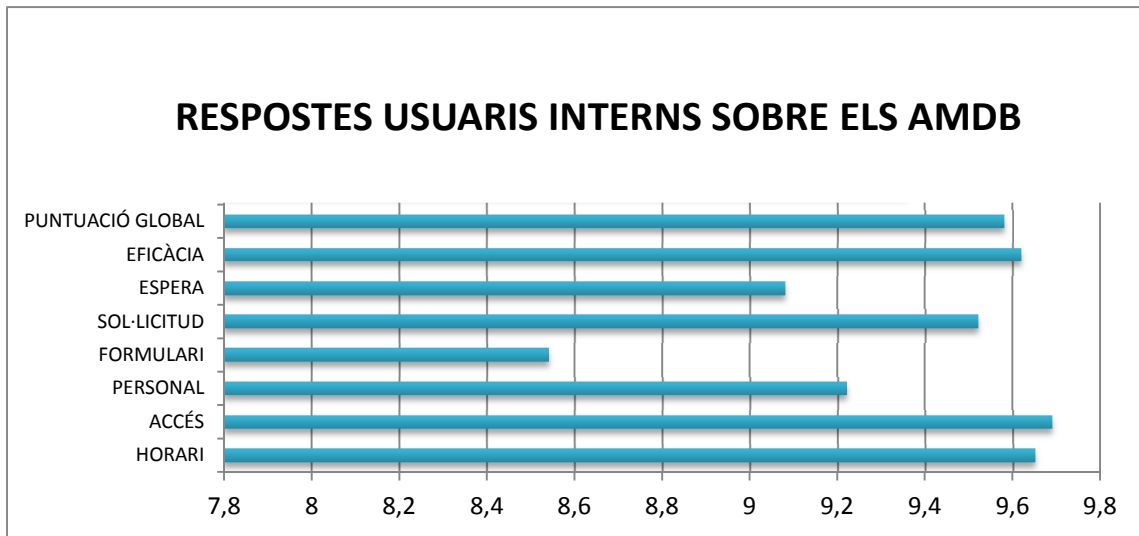


Figura 19: Gràfic de les respostes a les enquestes dels usuaris interns sobre els Arxius de Districte de Barcelona. Elaboració pròpia.

Com es pot veure al gràfic, les notes d'atenció a l'usuari en aquest àmbit també són molt positives, amb una mitjana de 9.36 sobre 10, on la nota més alta se l'emporta l'accés als arxius, amb un 9,69, i la més baixa el formulari de préstec, amb un 8,54. De fet, si es revisen les respostes llargues⁵¹, el tema que més sembla preocupar als usuaris interns és, efectivament el formulari de préstec de la Intranet, del que creuen que es podrien millorar molts aspectes. Per altre banda, el 100% dels punts que els usuaris han destacat tenen relació amb el tracte del personal i la seva rapidesa a l'hora de gestionar les sol·licitud.

Les enquestes també han servit per conèixer la tipologia dels usuaris interns que les han respost. En quant a la categoria

professional, es pot veure com la

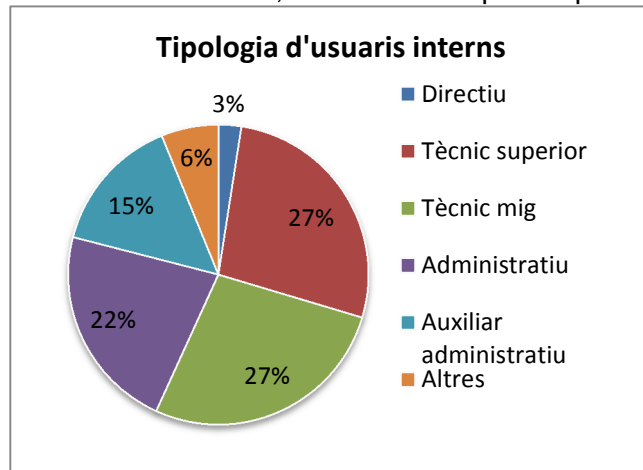


Figura 20: Gràfic de les tipologies d'usuaris interns. Elaboració pròpia.

⁵⁰ Per conèixer el model d'enquestes dels usuaris externs i les notes mitjanes atorgades a cada centre, veure Annex IV

⁵¹ Veure taula de respostes llargues usuaris interns en Annex IV

participació ha englobat tots els nivells de la jerarquia des de els auxiliar administratius fins als directius, essent major el nivell de participació dels tècnics i els administratius.

En quant a la seva antiguitat en el lloc de treball, la participació també ha abastat totes les línies d'edat, des de les incorporacions més recents fins als més veterans. Essent aquest últims el més interessats en respondre a l'enquesta.

Aprofitant que molts dels usuaris interns dels Arxius de Districte també tenen tracte amb l'Arxiu Contemporani, l'enquesta incloïa un apartat dedicat a avaluar l'atenció que aquest ofereix.

El volum de participació en aquesta ha sigut del 55,5% dels usuaris que van respondre al primer apartat i és poc fiable, donat que algunes persones van manifestar haver contestat sense conèixer l'Arxiu.

Les respostes queden reflectides en el següent gràfic, que expressa la nota mitjana que els usuaris interns van atorgar a cada ítem sobre l'AMCB.

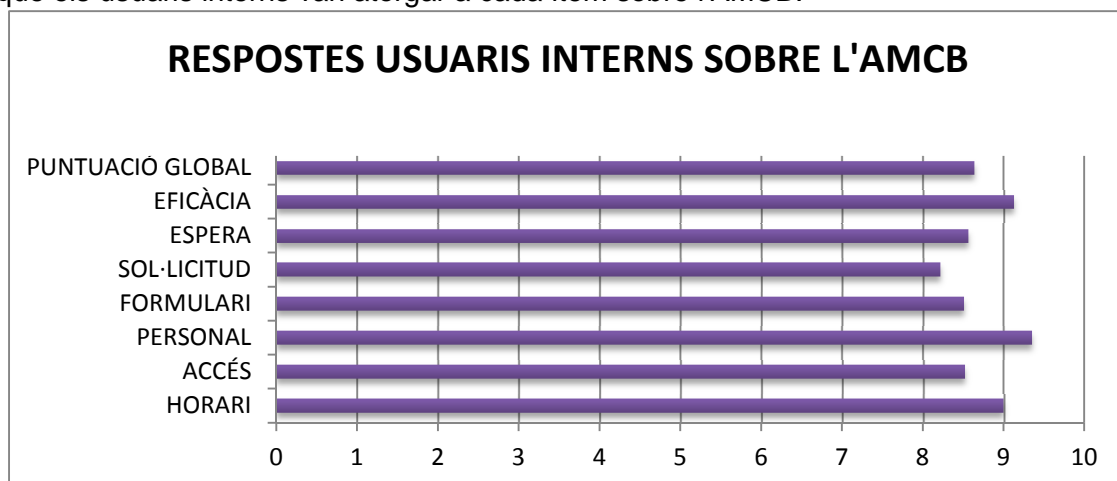


Figura 21: Gràfic de les respostes a les enquestes dels usuaris interns referides a l'Arxiu Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia

Tot i el desconeixement d'alguns dels enquestats, els resultats han estat molt positius, essent la nota més baixa un 8,2 que correspon a la rapidesa amb la que les sol·licituds són ateses, i la més alta un 9.3 que pertany al tracte del personal.

Si s'analitzen les respostes llargues donades pels usuaris interns, el 100% dels aspectes positius a destacar tenen a veure amb el tracte i la professionalitat del personal de l'AMCB. Mentre que els punts que els usuaris millorarien estan relacionats amb els terminis d'obtenció dels documents sol·licitats, que acostuma a ser massa llarg.

Com s'ha mostrat fins aquí, la valoració que els usuaris tenen del Servei d'Arxius de Barcelona és molt bona, però sempre hi ha aspectes a millorar. Aquests punts seran els que es tractaran a l'apartat següent.

4. Valoració i propostes de millora

Un cop analitzades les dades exposades en l'apartat anterior, cal fer una valoració de l'estat de la qüestió actual en matèria d'atenció a l'usuari en els arxius municipals de Barcelona.

Tal i com s'ha vist, la normativa és bastant exhaustiva en aquest aspecte, però pot semblar arbitrària en alguns punts i massa ambigua en d'altres. El resultat és el que mostren les entrevistes als Responsables dels Arxius, una gestió heterogènia dels Arxius que formen l'Arxiu Municipal de Barcelona. Fet que actua en detriment de l'Ajuntament de Barcelona, que pot perdre credibilitat davant de la ciutadania si no és capaç d'oferir un servei homogeni. Potser, no estaria de més crear una figura de supervisor de qualitat que vetllés pel compliment homogeni de la normativa igual que es fa a les cadenes de comerços privats, així com enquestes periòdiques de satisfacció dels usuaris per valorar el grau d'impacte de les mesures adoptades.

Per altre banda, tot i que les valoracions dels usuaris enquestats han sigut molt bones, sabem que aquest tipus d'enquestes no són del tot fiables donat que la població tendeix a maquillar la seva opinió. A més, moltes de les enquestes van arribar sense sobres o en sobres oberts, fet que ens fa pensar que els usuaris podrien no haver-se sentit del tot lliures per manifestar la seva opinió si pensaven que el personal de l'arxiu podria llegir les seves respostes. Si més no, alguns dels usuaris es van atrevir a assenyalar quins creuen que són els punts positius i quins els punts que s'han de millorar als Arxius de districte. Nosaltres creiem que són aquests aspectes en els que ens hem de centrar per tal de saber si ens ajustem o no a les necessitats dels usuaris més que no pas en la nota que ens han posat.

També ens basarem en les apreciacions que ens va fer el personal dels arxius quan vam anar a portar i a recollir les enquestes i en la nostra pròpia experiència de quan vam estar fent pràctiques a l'Arxiu Municipal de Barcelona.

Per tal de seguir un ordre lògic, les diferents apreciacions s'exposaran seguint el mateix ordre en el que apareixen els diferents aspectes tant en la Normativa i en el Reglament com en la primera part de l'apartat d'anàlisi d'aquest treball.

4.1. Sol·licituds

En quant a les sol·licituds de consulta, el Reglament d'Accés a la documentació municipal de l'Ajuntament de Barcelona en el seu article 6.1 especifica que *"les sol·licituds de documents es formalitzaran per escrit"*. En canvi, a la *instrucció 04-2009 del Servei de consulta i cita prèvia* es recull la opció de *"sol·licitud telefònica"* sense

especificar que s'hagi de fer cap altre tràmit addicional. No obstant, a l'article 6.1 de la Normativa de consulta i reproducció diu que "en l'accés al fons de l'Arxiu [...] s'aplicaran els procediments i les pautes establertes al Reglament [...]" de manera que, davant d'aquesta ambigüitat, hauria de prevaldre la premissa que totes les sol·licituds s'hauran de formalitzar per escrit.

Tanmateix, veient el gràfic sobre els canals de sol·licitud utilitzats pels usuaris externs⁵² queda palès que el mitjà de contacte amb l'arxiu més utilitzat és el telèfon. De manera que per complir el que diu la normativa, des de els arxius estarien obligat a atendre el telèfon, ja que és un mitjà totalment vàlid, i després de parlar amb l'usuari i conèixer la seva sol·licitud l'haurien de demanar, si us plau, que tot allò que els acaba de dir ho envii també per correu electrònic. Obligant així a l'usuari a fer una doble feina innecessària que pot comportar un retràs significatiu en tot el procés de consulta.

La nostra proposta coincideix amb el model que ja estan portant a terme a l'Arxiu Municipal del Districte de l'Eixample, ja que després d'haver parlat amb el seu RAGD ens sembla la opció més beneficiosa per les dues bandes.

Es tracta de fer un mixt que ens permeti agilitzar la feina sense desentendre'ns de la normativa. Consistiria en que el personal de l'arxiu que s'encarrega de l'atenció telefònica recollís simultàniament les dades del sol·licitant i el motiu de la seva consulta, deixant-lo tot per escrit en la base de dades en Access de l'Ajuntament. I que, un cop l'usuari hagués realitzat presencialment la consulta, validés les dades i signés el full de compareixença en el que aquestes constin per tal que quedi constància.

Amb aquest sistema s'agilitaria el procés de donar cita i es guanyaria en qualitat del servei, donat que l'atenció telefònica sempre podrà ser més precisa i ràpida que aquella que es dona a través de les altres vies. S'ha de tenir en compte que molt habitualment l'usuari no sap exactament l'expedient que vol consultar i que, per aquest motiu, fa sol·licituds genèriques i massa àmplies, del tipus "...tot el que hi ha sobre el carrer Rosselló 214", sense especificar si el que busca són llicències d'obres o d'activitats, o si vol unes dates concretes etc. Això es pot solucionar ràpidament parlant per telèfon i explicant què és el que surt a la pantalla de l'ordinador per tal que ell o ella pugui decidir què és el que l'interessa. En canvi, pels altres canals és molt

⁵² Veure Fig. 18

difícil aconseguir aquesta comprensió i, o bé s'allarga el procés, o bé no s'encerta amb la documentació i l'usuari no queda satisfet quan es persona a l'arxiu.

És per aquest motiu, però sobre tot perquè no es pot pretendre que tota la ciutadania tingui a mà un ordinador per fer les seves sol·licituds de manera telemàtica o temps per desplaçar-se físicament a un registre, que ens sembla un error la opció de negar l'atenció telefònica als ciutadans. Recordem que la Instrucció del 18 de novembre del 2010 per a la Consulta de l'Arxiu Contemporani de Barcelona ni tan sols preveu la via telefònica per fer sol·licituds, i que a les entrevistes, un dels Arxius de Districte, concretament el de Sarrià, va reconèixer no acceptar sol·licituds telefòniques.

En vista a portar a terme degudament la proposta que plantegem, hem de tenir en compte la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD) i el Reglament General de Protecció de Dades Personals⁵³. En aquest sentit, quan l'usuari es posi en contacte amb l'arxiu de manera telefònica, la persona que agafi el telèfon l'haurà d'avisar, bé directament o bé mitjançant una gravació, que les dades que porti seran recollides al fitxer *Accessos i usuaris* de l'Arxiu Municipal de Barcelona, de l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de gestionar les sol·licituds de consulta i reproducció de documents i l'accés als edificis de l'Arxiu. I que aquestes dades no es podran utilitzar per finalitats diferents a les exposades ni cedides a tercers excepte que així ho disposi una norma amb rang de llei. També se'ls haurà d'informar del seu dret d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició i de com exercir-lo⁵⁴.

La base de dades, alhora que funciona com un repositori segur per les dades protegides, servirà per agilitzar futures consultes del mateix usuari i per reduir les tasques a fer pel personal de l'arxiu. Com vam saber al fer les entrevistes als RAGD, aquesta base de dades ja existeix i és comuna i accessible per a tots els arxius municipals. Tanmateix, el seu ús no s'ha generalitzat, i encara hi ha Arxius que es resisteixen a adoptar-la en el seu dia a dia. Considerem que no fer-la servir suposa un endarreriment pel funcionament de l'Arxiu i, tot i que aquest no és àmbit del nostre treball, creiem que s'hauria de potenciar el seu ús, revisió i millora.

Per altre banda, seria convenient que els arxius de districtes publicuessin els seus instruments de descripció per tal que els usuaris puguin indicar amb claredat les dades

⁵³ El Reglament (UE) 2016/670 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta a les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquests entra en vigor al maig del 2018.

⁵⁴ Articles 15,16,17,18,19,20 i 21 del RGPD UE 2016.

concretes dels documents que els interessa consultar. De fet, l'article 6.1 del Reglament especifica que “[...]El grau de precisió exigible en la identificació del document estarà en consonància amb els instruments de descripció o els altres recursos posats a disposició dels usuaris”.

El termini màxim de resolució que contempla el Reglament és de vint dies prorrogables en deu més en casos en que el volum o la complexitat així ho justifiquin⁵⁵. Però ens sembla un termini insostenible, donat que després dels primers vint dies de marge per que l'Arxiu respongui a la sol·licitud, l'usuari encara haurà d'esperar fins al dia en que li donin la cita. Amb la qual cosa podríem estar parlant d'un mes d'espera. Potser la normativa hauria de ser més restrictiva en aquest aspecte i reduir a la meitat el temps màxim per respondre a les sol·licituds per tal de protegir els interessos de l'usuari al que pot ser li corre presa poder consultar la documentació que demana.

Tanmateix, al revisar les enquestes, en el global d'arxius de districte no trobem queixes respecte al temps d'espera entre l'emissió de la sol·licitud i la consulta de la documentació, ja que més del 70% dels enquestats manifesta que el temps d'espera ha sigut entre 1 i 3 dies. Això és senyal que aquest aspecte funciona molt bé. No obstant, si s'analitza l'Arxiu del Districte de l'Eixample en particular sí que trobem queixes en aquest aspecte, i és que el temps mínim d'espera per poder anar a fer la consulta de documentació a aquest Arxiu és d'una setmana. Aquesta mitjana és preocupant, donat que en períodes com desembre i juliol la demanda es multiplica i, conseqüentment, l'espera també, arribant a ser de 15 dies. Sabent això, caldria veure si és adient que l'arxiu municipal que rep més consultes en sala i amb més volum de reproduccions de documents tingui el mateix personal que un altre amb tres vegades menys càrrega d'atenció a l'usuari. Però aquest és un tema que s'escapa de l'abast d'aquest treball.

Un altre punt a tenir en compte en aquest apartat són les instàncies, ja que hem detectat que de tots els canals que s'ofereixen per fer arribar sol·licituds, la instància a través d'una Oficina d'Atenció al Ciutadà és la més lenta, arribant a superar el mes d'espera entre l'emissió i la visita a l'Arxiu. Però en aquest cas el coll d'ampolla no es troba a l'Arxiu, sinó abans.

⁵⁵ Art. 7.1 del Reglament

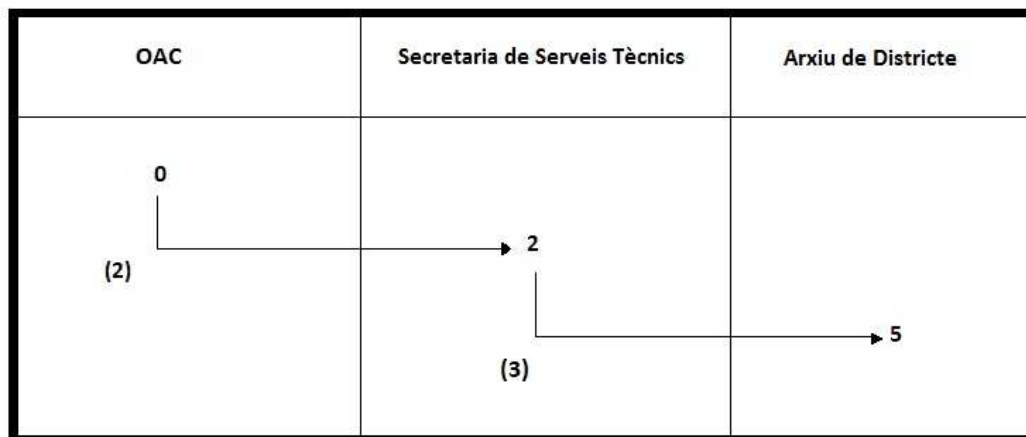


Figura 22: Gràfic del recorregut de les instàncies. Elaboració pròpia

Les Oficines d'Atenció al Ciutadà o OAC, s'han externalitzat, i els seus treballadors no acostumen a estar formats en el procediment administratiu. Segons les dades que em pogut recollir, sabem que a les OAC es registren les instàncies però no es classifiquen. Aquesta és feina de la secretaria de Serveis Tècnics, que és l'encarregada de decidir a quin Arxiu s'han d'enviar. Però en aquest punt es produeix un efecte embut ja que les instàncies van arribant i s'acumulen fins que la secretaria treu temps per classificar-les i enviar-les. Un cop fet això, també influeix la missatgeria, ja que el servei no passa cada dia. Hi ha districtes als que passa cada dos dies, i d'altres als que només un cop a la setmana. Tots aquests factors es van sumant, i el resultat és que quan arriba a mans del personal de l'arxiu, han transcorregut varis dies – com a mínim- des de que l'usuari la va emetre -això comptant que el circuit hagi funcionat correctament-. De manera que, quan des de l'Arxiu es posen en contacte amb l'usuari per concertar la cita, si l'usuari es troba descontent pel temps que ha hagut d'esperar, són ells qui, com a *frontoffice* que són, paguen les conseqüències.

Aquest és un punt a tractar, procurant que el personal de les OAC estigui format per tal de poder decidir a qui readreçar les instàncies i establint serveis de missatgeria dia sí i dia no per tal d'evitar les acumulacions i els endarreriment. Ja que la mala imatge la paga l'arxiu.

4.2. Accés al centre i a la sala de consulta

L'horari d'atenció a l'usuari és de 9 a 14h de dilluns a Divendres i, tot i que la *Instrucció 04-2009* preveu oferir cita per la tarda en cas de necessitat justificada de l'usuari⁵⁶, la realitat és que els usuaris no coneixen aquesta opció i que des dels arxius rarament es

⁵⁶ Veure Fig. 1.

planteja. Considerem que aquest és un horari molt limitat, donat que molts dels usuaris treballen o estudien pels matins, i així ho fan saber també les enquestes, en les que un 16% dels usuaris ha manifestat a les respostes llargues que l'horari és insuficient per satisfer les seves necessitats i, a més, tot i que amb un notable, l'ítem de valoració de l'horari d'atenció a l'usuari ha resultat ser el que ha rebut la nota més baixa.

El personal de l'arxiu està obligat a treballar un parell de tardes a la setmana, però aquelles tardes estan, actualment, dedicades a treball intern i no s'obre al públic. En aquest apartat plantejem la necessitat d'obrir al públic al menys una tarda fixa a la setmana per donar opció a la ciutadania que té els matins ocupats perquè puguin acudir a l'Arxiu a satisfer les seves consultes. Parlem d'un servei públic que ha d'estar a la disposició dels ciutadans sense fer distincions, i obrir només de 9h a 14h sembla un greuge comparatiu.

El mateix succeeix al mes d'Agost, quan durant dues setmanes tots els Arxius Municipals tanquen per vacances, deixant a la ciutat de Barcelona sense aquest servei en el moment en que, potser, els ciutadans que durant tot l'any no poden anar a fer consultes pel matí perquè treballen, podrien aprofitar per anar a resoldre-les durant les seves vacances.

Un altre punt que la bibliografia tracta sovint referent a l'accés als Arxius són les acreditacions dels usuaris, peròensem que aquest és un tema més adient pels arxius històrics, que reben un volum més elevat d'investigadors i estudiants que han de fer consultes durant un espai de temps determinat. Però s'ha de pensar que als arxius municipals una gran part de les consultes venen donades per ciutadans que no han anat mai a l'arxiu i que, possiblement, no hi tornaran, de manera que haver-los d'acreditar és una pèrdua de temps i de recursos. Aquest procés s'hauria de limitar a corroborar que efectivament és la persona que va demanar la cita mitjançant el DNI i res més, ja que l'acreditació tampoc podrà evitar incursions indesitjades en cas d'haver-les. Ha de prevaldre la bona fe. Tanmateix, sí que seria aconsellable utilitzar la base de dades per agilitzar els tràmits dels usuaris professionals que freqüenten els diferents Arxius de Districte.

En relació al punts de sol·licituds i al d'acreditacions ens trobem amb la realitat dels col·loquialment anomenats "*usuaris espontanis*" que es dirigeixen als arxius sense haver demanat cita prèvia, sovint pel desconeixement del procediment establert. Quan això passa es produeix una situació difícil de gestionar, donat que la Normativa nega cap opció d'adreçar-se a l'arxiu diferent a la de cita concertada, però, alhora, l'Arxiu no deixa de ser un servei públic adreçat a la ciutadania, i sota aquesta premissa, hauria

de fer el possible per “servir” al seu públic. De manera que, davant d'aquesta situació, i un cop consultat amb els diferent RAGD, arribem a la conclusió que el millor és intentar gestionar la consulta sempre que la casuística ho permeti i no suposi el detriment dels drets dels usuaris que sí hagin acomplert el procediment establert. Si, en canvi, les circumstàncies ho impedeixen, s'haurà d'explicar la situació a l'usuari i facilitar-li cita per un altre dia. Per altre banda, no seria acceptable que en una situació de relativa calma o sense usuaris en sala es negués l'accés a un usuari per no tenir cita.

D'altre banda, si analitzem un altre dels temes recurrents a la bibliografia descobrim que, tot i ser idealment el millor, és bastant improbable que un arxiu de districte tingui prou pressupost com per a destinar una persona a que únicament es dediqui a controlar la sala de consulta. En lloc d'això, proposem distribuir les sales de consulta de manera que siguin visibles des de la sala de treball on es troben els tècnics perquè d'aquesta manera ells mateixos puguin fer el control alhora que porten a terme les seves tasques. Novament, hauria de prevaldre la bona fe. Als usuaris no els hi agrada sentir-se controlats mentre fan la vista de la documentació, i alguns ho han comentat al respondre l'enquesta.

4.2.1. Material permès a sala

En quant al nombre màxim d'expedients consultables per jornada, el número actualment establert en 6 no sembla ajustar-se a la realitat dels arxius de districte, a no ser que es parli d'aquells que conserven documentació històrica. La majoria d'usuaris interessats per la documentació municipal no acostumen a consultar més de dos, tot i que hi ha excepcions, i quan es donen, seria injust obligar-los a tornar un altre dia podent acabar amb la consulta en un sol viatge i unes poques hores. És per això que és important saber exactament què vindran a consultar els usuaris i el volum de feina i de temps que això els comportarà, ja que així el personal de l'arxiu podrà organitzar l'agenda de manera que no s'acumulin els usuaris en sala. Considerem que es tracta d'una tema d'organització, no de limitació, tot i que també és cert que al seu article 11.2 la normativa de consulta en sala preveu que la direcció del centre pugui autoritzar l'ampliació del nombre d'unitats disponibles en el punt de treball en funció de la classe de consulta i/o la tipologia de la documentació que es vulgui consultar.

Igual passa amb el nombre màxim d'expedients guardats per a un usuari. Aquest fet no acostuma a passar en els arxius administratius, però si es donés, seria una pèrdua de temps anar arxivant i desarxivant els expedients si es sap que tornaran a venir a

consultar-los. Posar una xifra màxima només dificulta la feina del personal de l'arxiu i endarrereix les consultes dels usuaris.

En la mateixa línia d'actuació, gràcies a les entrevistes em observat que en alguns Arxius de Districte es tendeix a negar el desarxiu d'aquells expedients que l'usuari demana una vegada està a la sala de consulta si no els havia especificat a la seva sol·licitud. Considerem que aquesta és una mala praxi, donat que l'usuari no coneix els instruments de descripció i, per tant, no sap exactament tot el que hi ha a l'arxiu sobre el tema que l'interessa fins que no hi va personalment, i negar-se a treure més expedients aniria en contra de la màxima de l'Arxiu, la finalitat del qual és servir a la ciutadania. Per altre banda, tal i com va assenyalar la tècnica de l'Arxiu de Sarrià a la seva entrevista, aquesta situació es podria reduir si a l'hora de rebre les sol·licituds els arxivers fessin una cerca de tot allò relacionat amb la consulta per tal de tenir-ho localitzat per si a l'usuari l'interessés un cop estigués a la sala.

4.2.2. Normativa de consulta

Considerem aconsellable tenir la *Directriu Tècnica 2_09 per a la Consulta de la documentació* visible a la Sala de Consulta per tal d'evitar actes o comportaments que puguin malmetre la documentació o molestar a la resta d'usuaris.

Per altre banda, no trobem sentit a la norma que impedeix fer sol·licituds de documents a partir de les 13:30h. Considerem que aquestes s'hauran de valorar sempre per tal de decidir si val la pena treure la documentació per 30 minuts fins a l'hora de tancament o no, i que la decisió haurà de recaure en el personal del centre i en el propi usuari segons les seves necessitats. En la mateixa línia d'actuació, tampoc sembla tenir sentit tancar la sala de consulta de l'Arxiu Contemporani a les 13:30h si l'horari d'atenció al públic és fins a les 14h, d'aquesta manera únicament s'aconsegueix reduir encara més el ja de per sí limitat temps de consulta que tenen els usuaris.

4.3. Servei de referència

El servei de referència és la clau de volta de l'atenció a l'usuari i com a tal, existeix la necessitat de comptar amb un personal d'arxiu suficientment format com per poder orientar satisfactòriament les consultes dels usuaris que així ho necessitin. Aquest servei s'haurà de donar sempre des d'una posició receptiva i compromesa que permeti aconseguir els seus objectius fins i tot a aquells que desconeixen el medi en el que han de moure's, donat que un important nombre dels usuaris dels Arxius de Districte són ciutadans sense cap tipus de formació en el món arxivístic, però amb la urgència de trobar una documentació conservada a l'arxiu, tot i que no sàpiguen amb precisió

quina és, per poder presentar-la en alguna instància que se'ls hi reclama des de l'administració. Davant d'això, el personal de l'Arxiu ha de ser capaç d'empatitzar amb l'usuari, d'entendre el que se li està sol·licitant i de servir-lo amb amabilitat.

Una bona formació dels personal de l'arxiu, principalment en temes arxivístics, però també administratius, legals i tècnics, és essencial, independentment de quin sigui el seu lloc de feina – suport, tècnic o director-, ja que l'objectiu últim és donar un bon servei a l'usuari i procurar resoldre tots els dubtes que aquest presenti. No obstant, el personal de l'arxiu ha de tenir clar fins a on pot arribar en el seu assessorament, donat que totes aquelles consultes que siguin de caràcter tècnic no seran de la seva competència i, en aquests casos, serà millor adreçar a l'usuari amb un tècnic de la Seu del districte. De la mateixa manera, el personal també haurà de saber parar en el seu assessorament per tal de no acabar realitzant ells mateixos el treball de recerca o investigació de l'usuari, sobre tot, en temes històrics.

Gràcies als bons resultats obtinguts en aquest aspecte de les enquestes als usuaris – tant interns com externs – sabem que el tracte del personal al servei dels Arxius Municipals de Barcelona està considerat com el seu punt més important a destacar dins de tota la gestió de l'atenció a l'usuari. Tanmateix, no està de més proposar la creació d'un manual d'ús bàsic a disposició de tots els treballadors on constin les diferents maneres de fer front a les possibles situacions que es poden donar a l'arxiu i on s'inclouguin explicacions de les diferents tipologies documentals i els procediments administratius associats a cadascuna. L'existència d'aquest manual podria ajudar a refrescar la memòria dels més veterans i, sobre tot, guiaria a les noves incorporacions durant el període d'adaptació al nou lloc de treball facilitant-los la feina tant a ells/elles com al persona que s'haurà d'encarregar de la seva formació.

També podria ser recomanable elaborar un dossier de treball⁵⁷ que estigués sempre a disposició dels usuaris a la sala de consulta i en el que s'inclouguessin, de manera molt visual, reproduccions de les diferents tipologies documentals amb explicacions sobre el seu ús i vigència. D'aquesta manera ajudaríem als usuaris a ser encara més autònoms en les seves consultes i rebaixaríem la feina del personal de l'arxiu en el que el servei de referència es refereix.

D'altre banda, no seria acceptable, per exemple, acomiadar a un usuari sense haver resolt els seus dubtes, així com tampoc ho és enviar-ho a un altre centre a buscar la

⁵⁷ Veure Annex VII

informació que no se li ha sabut donar sense cap altre explicació, ja que aquest ciutadà marxarà descontent i amb una idea negativa sobre l'eficàcia de l'administració. És per aquest motiu que pensem que tots els treballadors de l'arxiu, fins i tot el personal laboral i en pràctiques, haurien de rebre un curs formatiu bàsic que els preparés per fer front a les diferents situacions que es podran donar en el seu lloc de treball i, també en aquesta línia, sobre com portar a terme la comunicació entre l'arxiu i el ciutadà, ja sigui de forma escrita, telefònica o presencial. En aquest sentit, l'Ajuntament de Barcelona compta amb un llibre d'estil⁵⁸ que pretén protocol·litzar els aspectes lingüístics d'aquesta relació tendint a la funcionalitat dins de la formalitat. Alguns exemples són:

- Adreçar-se als usuaris amb el tractament de vós.
- Procurar evitar sexismes en el llenguatge optant per noms col·lectius sempre que sigui possible.
- Adequar-se, en la mesura del possible, a l'idioma en què millor els puguin entendre els usuaris. Assegurant-se que, efectivament, que és així.

Paral·lelament, la Diputació de Barcelona va editar en 2005 un Manual d'Atenció al Ciutadà⁵⁹ en el que es donen pautes per tal de saber fer front a tot tipus de situacions que es poden donar quan es treballa de cara al públic.

4.4. Servei de Reproduccions

Les enquestes als usuaris han revelat cert descontentament relacionat amb el servei de reproduccions. Tot i que més del 88% dels enquestats ha declarat haver rebut les seves reproduccions entre un i tres dies després de demanar-les, essent moltes d'aquestes realitzades al moment, a les respostes llargues han manifestat que aquestes reproduccions es fan amb maquinària antiga i massa limitada a formats petits, fet que comporta haver de dependre de copisteries per reproduir tots aquells documents de gran format. De fet, s'han queixat especialment els usuaris de l'Arxiu de Sants-Montjuïc per no comptar aquest amb una fotocopiadora operativa, al menys, durant el mes en que va estar circulant l'enquesta.

També el RAGD de Sant Andreu i de Sant Martí ens ha fet saber que els usuaris es queixen de les taxes abusives sobre el servei de reproduccions, però aquestes no les estableix el Sistema d'Arxius, sinó el Ple del Districte.

⁵⁸ SOLÀ, 1995.

⁵⁹ VVAA, 2005

Seria convenient, en la mesura del possible, que els arxius poguessin comptar amb més d'una impressora multifunció actualitzada, donat que amb només una la feina de reproducció es pot acumular provocant llargues esperes a l'arxiu o obligant a que l'usuari hagi de tornar un altre dia a recollir les seves còpies.

Igualment, també seria ideal que tots els Arxius de Districte tinguessin convenis amb les copisteries de manera que aquestes últimes s'encarreguessin d'anar a recollir els documents i portar-los després de la seva reproducció sempre que se'ls truqués per tal de reduir el temps d'espera, ja que, tot i que les enquestes han revelat que alguns arxius ja funcionen així, d'altres encara no.

4.5. Servei de préstec a les oficines

La pregunta que se'ls hi va fer als RAGD sobre aquest servei va fer paleses les dificultats amb les que els Arxius es troben per aconseguir que les oficines tornin els documents prestats. Aquest mateix problema va fer que des de Coordinació de Districtes s'arribés a un acord per tal de demanar la devolució d'expedients prestats dues vegades per any mitjançant una carta formal i personalitzada a cadascun dels usuaris interns que fan ús del servei. Però sembla que aquest sistema no està donant la resposta esperada. Potser, perquè els usuaris interns que no tornen els documents que tenen en préstec no pateixen cap tipus de penalització per endarreriment.

Nosaltres proposem establir un sistema semblant al de les biblioteques en el que cada vegada que es sol·liciti un document es doni una data màxima per tornar-lo amb opció a renovació, i que qui no ho retorni dins del període establert, o no renovi a temps, perdi el dret a seguir consultant-lo. Paral·lelament, per cada dia de retràs en la devolució dels documents es perdria un punt igual que amb les multes i el carnet de conduir. Un cop l'usuari es quedi sense punts, deixarà de tenir dret a demanar documents en préstec i es veurà obligat a consultar-los directament en la sala de consulta de l'Arxiu. Per fer-ho possible, seria necessari que la persona a càrrec de l'Arxiu de gestió fos, també, qui portés el control sobre els documents que estiguin en tot moment en préstec a les oficines i els punts de cada usuari.

4.6. Full de compareixença i altres documents

Haver de portar les enquestes a tots els Arxius de Districte va servir, també, per poder-los visitar i conèixer el seu funcionament. Un tema que ens va cridar l'atenció va ser la quantitat de documents que havien d'omplir o signar els usuaris en cadascun d'ells, essent molts diferents. Per això, una de les preguntes que es van fer als RAGD en les entrevistes girava entorn d'aquests documents i si estaven o no unificats.

Segons la informació recollida, els arxius de Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia, Horta-Guinardò i Nou Barris, utilitzen el model de full de compareixença que l'Access dona per defecte. Aquest s'omple amb les dades que l'usuari ha facilitat en la seva sol·licitud, i quan s'imprimeix en ell hi consten les dades personals de l'usuari, la documentació que ha consultat i el dia i l'hora en què ho ha fet per tal que, un cop acabada la consulta, l'usuari validi les dades i el signi de manera autògrafa per deixar-ne constància de la seva visita.



 Ajuntament de Barcelona		Direcció del Sistema Municipal d'Arxius Arxiu Municipal de Districte	
Nº registre:		3526	
Cognoms i nom sol·licitant			
Telèfon			
E-mail			
DNI			
Tema de la consulta	Documentació pobles agregats		
Documentació Consultada Obra pública Sarrià 115_008 Població Sarrià PADRONS 1828 i 1850			
Data recepció	30/05/2017		
Data cita previa	02/06/2017	Hora cita previa	10:00
Signatura			

Figura 23 Model de full de compareixença de la base de dades en Access. Font: Arxiu de Sarrià-Sant Gervasi

El full de compareixença utilitzat als Arxius de l'Eixample i Ciutat Vella segueix el mateix model que dona per defecte l'Access, però, a més, incorpora un camp en el que es pot indicar si l'usuari ha visitat l'arxiu en representació d'una altre persona o empresa per tal que així pugui quedar constància. I, a més, a aquest full se li afegeix un segell de l'ajuntament en el que es fa constar les taxes públiques de reproducció que ha pagat l'usuari. Per darrere del document es troben les condicions d'ús de les reproduccions.



Ajuntament de Barcelona

Direcció del Sistema Municipal d'Arxius
Arxiu Municipal de Districte

Cognoms i nom sol·licitant

DNI

Telèfon

E-mail

En representació de

Tema de la consulta

Expedient administratiu

Documentació Consultada
371879

Data recepció

20/07/2017


Data cita previa


21/07/2017

Hora cita previa

12:30

Signatura



 Ajuntament
de Barcelona

NIF Ajuntament de Barcelona: P0801900B

TAXA SERVEIS GENERALS (Ordenança fiscal 3.1)

Concepte: digitalització/reproducció de documents,
fotografies i plànols de l'Arxiu Municipal de Barcelona

FORMA DE PAGAMENT: EFECTIU ☒

IMPORT: 9,27 €

COBRAT: data 21/07/17

Figura 24: Model de full de compareixença Eixample i Ciutat vella

Com es pot apreciar a les imatges, cap dels dos models de compareixença inclou referència al tractament que es farà de les dades personals ni als drets dels usuaris respecte a aquest.

Sumat a aquest document, si els usuaris han fet reproduccions de documentació, a més, han de signar, també, el següent full de sol·licitud de reproducció de documents, que és comú a tots els arxius, excepte Ciutat Vella i Eixample, que no l'utilitzen:

Ajuntament de Barcelona		Sol·licitud de reproducció de documents	
Núm. sol·licitud:		3526	
Nom i cognoms		DNI o doc. substitutori	
Adreça 1		Població i CP	
Telèfon 2		Adreça electrònica 3	
Actua en nom propi			
Actua en representació de:		CIF:	
En qualitat de (funció o càrrec)4:			
Document/s del/s qual/s desitja reproducció			
Document d'arxiu	Fotografies	Documents gràfics i sonors	Llibres, diaris i revistes
Número d'ordre	CODI	Reg./Núm. d'exp./ Signatura	Títol
		Autor	Data
		Vol./pàg./ foli/segons	Núm. de còpies
Obra pública Sarrià 115 008			
Ús de la reproducció			
Ús comercial			
Ús no comercial			
Atesa la finalitat d'investigació de la sol·licitud i la meua condició d'estudiant, jubilat/ada o d'aturat/ada, sol·licito la bonificació del 50% de les taxes segons la normativa vigent. ()			
A omplir per l'Arxiu			
Número d'ordre	Sistema de reproducció	Format	Mitjà de lliurament
			Import
			Import total
Us agrairem que ens indiqueu Sí () autoritzeu o bé No () autoritzeu que l'arxiu us faci arribar informació de les seves activitats, serveis o iniciatives a l'adreça o adreces que ha fet constar a l'inici del present document.			
() El/La sol·licitant declara que és certa la informació consignada i que ha llegit i acceptat les condicions d'utilització de les reproduccions.			
Barcelona, de 201 Signatura del sol·licitant			
1 Domicili personal o de la persona a qui representeu en funció de si heu respost 1 o 2 a l'apartat "Actua"			
2-3 És aconsellable aportar aquesta informació.			
4 Si no actueu en qualitat de cap càrrec ni funció, indiqueu-hi "Autoritzat expressament per a efectuar la gestió"			
5 És aconsellable aportar aquesta informació. Algunes finalitats, especialment la de recerca, tenen consideració especial en la normativa de propietat intel·lectual i en l'aplicació de les tarifes.			
En compliment de l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer Accessos i usuaris de l'Arxiu Municipal de Barcelona, de l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de gestionar les sol·licituds de consulta i reproducció de documents, l'accés als edificis i les relacions amb els usuaris de l'Arxiu. Les vostres dades només podran ser cedides si així ho disposa una norma amb rang de llei. Podeu exercir el dret d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició adreçant un missatge electrònic al Registre General de l'Ajuntament: pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte exercici de drets LOPD.			

Figura 25: Formulari de sol·licitud de reproducció de documents. Font: Arxiu de Sarrià-Sant Gervasi

En aquest document tornen a haver-hi les dades personals de l'usuari i tot un seguit de camps a omplir per tal de poder reproduir els documents desitjats. Un cop omplert, l'usuari l'ha de signar de manera autògrafa.

En aquest cas, el document sí que inclou una referència a la LOPD i, a més, al seu revers hi consten les condicions d'ús de les reproduccions fetes de documentació de l'arxiu, que són les següents:

CONDICIONS D'ÚS DE LES REPRODUCCIONS
Aquestes són les condicions generals que regeixen l'ús de les reproduccions de documents de l'Arxiu. En la descripció d'alguns documents poden figurar condicions específiques que prevaldran sobre aquestes condicions generals. A falta d'indicació expressa regiran les presents condicions generals.
1. La persona que obtingui les reproduccions no es podrà atribuir drets de propietat intel·lectual sobre aquestes reproduccions.
2. L'Arxiu indicarà als usuaris la manera de citar la documentació en la seva divulgació o referència. La citació del document inclourà, com a mínim, la informació següent: el nom de l'Arxiu, el nom del fons i la signatura o el codi de referència del document. Per la citació de documents gràfics, cartogràfics, audiovisuals i fotogràfics s'inclourà també el nom de l'autor o del director en cas dels audiovisuals. Si es desconeix qui són, s'indicarà autor/a desconegut/uda, fotogràf/da desconegut/uda o bé director/ra desconegut/uda, segons correspongui.
3. En el cas d'existència de drets de propietat intel·lectual, la utilització de les reproduccions s'haurà de fer sempre respectant aquests drets.
4. En el cas d'imatges en les quals apareguin persones recognoscibles, la utilització de les reproduccions s'haurà de fer sempre respectant els drets d'imatge. El lliurament de les reproduccions no comporta cap autorització o cessió de drets d'imatge.
5. En la utilització de reproduccions que continguin dades de caràcter personal caldrà respectar els principis, les garanties i les exigències de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i la seva normativa de desenvolupament.
6. No es pot alterar el contingut de la reproducció per canviar-ne el sentit ni manipular amb mala fe la informació que hi figura.
7. En la utilització de la reproducció no es podrà indicar, donar a entendre o suggerir que l'Ajuntament de Barcelona promou o dona suport a aquesta utilització.
8. S'han de conservar, no alterar ni suprimir les metadades que puguin incloure en el document posat a disposició.
9. La utilització de la reproducció serà exclusivament a compte i risc de la persona que la porti a terme la qual, en cas d'ús inadequat que provoqués perjudicis a tercers o als interessos generals, haurà de respondre davant les reclamacions dels perjudicats i per les altres responsabilitats legals que se'n derivessin.

Figura 26: Condicions d'ús de les reproduccions. Font: Arxiu de Sarrià-Sant Gervasi

Posteriorment, si las reproduccions han sigut fotocòpies o digitalitzacions a càrrec de l'arxiu/copisteria, s'ha d'omplir un rebut on consti el preu públic d'aquestes i una nova signatura autògrafa de l'usuari conforme l'ha abonat.

En total, seguint aquest procediment, l'usuari ha de signar tres vegades en una sola consulta. Però no tots els arxius funcionen igual en aquest sentit:

El formulari de pagament de l'Ajuntament de Barcelona inclou els següents camps:

- Ajuntament de Barcelona** (logotip i nom)
- Dat** i **Centre** (camp compartit)
- Cognoms i nom** (camp compartit)
- Concepte** (camp de text gran)
- €** (camp de text per a l'import)
- Signatura i segell** (indicador de signatura)
- Data** (camp de text)
- Sèrie A - Núm 201265** (identificador)


Figura 27: Rebut del pagament de les reproduccions. Font: Arxiu de l'Eixample

Als arxius de Sant Andreu i Sant Martí, no utilitzen el full de compareixença de l'Access, en lloc d'aquest tenen una graella de control que utilitzen com a registre on l'usuari ha de signar a l'arribar a l'arxiu:

Graella de control d'usuaris		
Data	Usuari	Signatura

Figura 28: Exemple de graella de control d'usuaris. Elaboració pròpia

Als Arxius de Sants-Monjuïc i de Les Corts, tampoc no es fa servir el model de l'Access com a full de compareixença, en el seu lloc es dóna a l'usuari la següent butlleta de consulta:

 **Ajuntament de Barcelona**

Arxiu Municipal del Districte Sants-Montjuïc
 Creu Coberta 104
 08014 Barcelona
 Telèfon – 932916305
 amds@bcn.cat
 www.bcn.cat

BUTLLETA DE CONSULTA (USUARIS) Data.....

Nom i Cognoms..... DNI.....

Dades de contacte.....

Definició de la consulta o petició de la informació

Usuari

☐ Intern ☐ Extern

☐ Presencial ☐ No Presencial (la consulta queda resolta remotament)

Documents consultats

☐ Fons Històric

☐Caixes ☐Llibres ☐Expedients ☐Altres

☐ Fons Administratiu

☐Caixes ☐Llibres ☐Expedients ☐Altres

☐ Fons Patrimonials

☐Caixes ☐Llibres ☐Altres

☐ Fons Audio-visuals

☐Fotografies ☐Diapos ☐Videos ☐CD'S

☐ Fons Gràfics i Cartogràfics

☐Cartells ☐Plànols ☐Fullets ☐

☐ Biblioteca Auxiliar

☐Llibres ☐Dossiers ☐Guies/Catàlegs

☐ Hemeroteca

☐Diaris oficials ☐Revistes ☐Recull premsa

Codi d'usuari

1 ☐ Estudiants de Primària o ESO

2 ☐ Estudiants de Batxillerat o Formació Professional

3 ☐ Estudiants Universitaris

4 ☐ Investigació

5 ☐ Consulta administrativa

6 ☐ Consulta veïns

7 ☐ Altres

Reproducció de documents

☐ Paper..... ☐ Digital..... ☐ Microfilm.....

Signatura

Figura 29: Butlleta de consulta dels Arxius de Sants-Montjuïc i de Les Corts. Font: Arxiu de Sants-Montjuïc

Considerem que aquest full únic de compareixença i reproducció hauria d'englobar les dades personals de l'usuari i els aspectes més rellevants de la figura 25 seguint un model semblant al que proposem.

Ajuntament
de Barcelona

Full de compareixença i reproducció de documents de l'Arxiu

Dades del compareixent

Nom i cognoms

DNI o documents substitutori:

TelèfonAdreça electrònica :

Actua en nom propi

Actua en representació de:
En qualitat de (funció o càrrec)CIF:

Documents dels quals necessita reproducció

Document d'arxiuFotografiesDocuments gràfics i sonorsLlibres, diaris i revistesCap

Codi	Número d'expedient	Mitjà de lliurament	Número de còpies

Pagament

* A omplir pel personal de l'arxiu

Format de la reproducció	Preu	Quantitat	Import
		Import total	

Ús de la reproducció

Comercial	
No comercial	

Atesa la finalitat d'investigació de la sol·licitud, i la meva condició d'estudiant jubilat/ada o d'aturat/ada, sol·licito la bonificació del 50% de les taxes segons la normativa vigent

() El/La sol·licitant declara que és certa la informació consignada i que ha llegit i acceptat les condicions d'utilització de les reproduccions.

Barcelona, de 201 Signatura del sol·licitant

En compliment de l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer Accessos i usuaris de l'Arxiu Municipal de Barcelona, de l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de gestionar les sol·licituds de consulta i reproducció de documents, l'accés als edificis i les relacions amb els usuaris de l'Arxiu. Les vostres dades només podran ser cedides si així ho disposa una norma amb rang de llei. Podeu exercir el dret d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició adreçant un missatge electrònic al Registre General de l'Ajuntament: pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte exercici de drets LODP.

Figura 30: Proposta de full unificat de compareixença i reproducció. Elaboració pròpia

4.7. Resum fortaleeses i debilitats de l'atenció a l'usuari a l'AMB

Per tal de fer més visual tot el que s'ha dit en aquest apartat, la següent taula resum mostra els punts forts i les debilitats detectades després del procés d'anàlisi i valoració que hem portat a terme en aquest treball.

ARXIU MUNICIPAL DE BARCELONA	
FORTALESES	PROPOSTES DE MILLORA
Personal al servei dels Arxius	<ul style="list-style-type: none"> • Curs formatiu bàsic per a totes les noves incorporacions. • Manual a disposició de tots els treballadors.
Base de Dades en Access	<ul style="list-style-type: none"> • Implantació general a tots els Arxius de Districte. • Curs formatiu bàsic per a tots els treballadors.
DEBILITATS	PROPOSTES DE MILLORA
Mancança de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Obrir nous processos selectius i afavorir la mobilitat interna
Heterogeneïtat de gestió	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de qualitat. • Enquestes periòdiques de satisfacció dels usuaris.
Limitació d'horaris	<ul style="list-style-type: none"> • Obrir al públic al menys una tarda fixa a la setmana. • Establir torns als períodes de vacances per no haver de tancar els arxius. (Per fer-ho és necessari comptar amb prou personal).
Limitació de l'atenció telefònica i sol·licituds sempre per escrit	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de l'arxiu que s'encarrega de l'atenció telefònica ha de recollir les dades del sol·licitant i el motiu de la seva consulta, deixant-lo tot per escrit

	<p>en la base de dades en Access de l'Ajuntament.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posteriorment, l'usuari ha de validar les dades i signar el full de compareixença en el que aquestes constaran.
Drets ARCO⁶⁰ dels usuaris	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sempre als usuari bé directament o bé mitjançant una gravació o escrit del tractament que es farà de les seves dades personals i dels seus drets ARCO. • Elaborar una gravació automàtica per les consultes telefòniques. • Establir un apartat al full de compareixença dedicat a aquesta finalitat.
Instruments de descripció	<ul style="list-style-type: none"> • Publicació activa dels instruments de descripció de tots els Arxius.
Instàncies	<ul style="list-style-type: none"> • Formació del personal de les OAC per tal que pugui decidir a qui redreçar les instàncies. • Establir serveis de missatgeria dia sí i dia no a tots els Arxius.
Acreditacions	<ul style="list-style-type: none"> • Corroborar mitjançant el DNI que la persona que compareix sigui la mateixa que va fer la sol·licitud.
<i>"Usuaris espontanis"</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la consulta sempre que la casuística ho permeti i no suposi el detriment dels drets dels altres usuaris.

⁶⁰ Dret d'Accés, rectificació, cancel·lació i oposició dels ciutadans respecte al tractament de les seves dades personals.

	<ul style="list-style-type: none"> • Si no és possible, facilitar cita per un altre moment.
Vigilància de la Sala de Consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir la sala de manera que sigui visible des de la sala de treball on es troben els tècnics .
Número màxim d'expedients per usuari	<ul style="list-style-type: none"> • No limitar els expedients. Organitzar l'agenda d'usuaris en funció del temps que requerirà cadascun per tal que no s'acumulin.
No desaxivar expedients que no consten a la sol·licitud	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir localitzats els expedients relacionats amb la consulta per agilitzar la feina si els demana l'usuari.
No més consultes a partir de las 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar sempre per tal de decidir si val la pena treure la documentació per 30 minuts. Informar a l'usuari i que ho decideixi ell o ella.
Material a disposició de l'usuari	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier de treball amb exemples de les diferents tipologies documentals i explicacions sobre el seu ús i vigència.
Reproduccions	<ul style="list-style-type: none"> • Un parell d'impressores multifunció per cada arxius. • Convenis amb les copisteries: que aquestes s'encarreguessin d'anar a recollir els documents i portar-los després de la seva reproducció sempre que se'ls truqui.
Quantitat de documents a signar pels usuaris	<ul style="list-style-type: none"> • Unificar full de compareixença i reproduccions.

Devolució de préstecs a les oficines	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de sol·licituds amb dia màxim de retorn i opció a renovació. • Sistema de punts que es vagi restant per dia de retràs. • Penalització per reincidents.
---	--

Figura 31: taula resum fortaleeses i debilitats de l'AMB. Elaboració pròpia

Actualment, la visió que els usuaris han manifestat tenir dels Arxius Municipals de Barcelona a través de les enquestes de satisfacció és molt bona. Tanmateix, sempre hi ha aspectes a millorar, i en aquestes apartat em intentat aportar propostes que puguin convertir aquestes debilitats en fortaleeses cercant sempre la qualitat del servei.

5. Conclusions

L'Arxiu Municipal de Barcelona és molt gran i el forma molta gent. És difícil coordinar un sistema tant voluminós i dispers, i satisfer les necessitat de les 164.658⁶¹ persones que han utilitzat els seus serveis durant els últims cinc anys és gairebé una epopeia. Tanmateix, els resultats de les enquestes de satisfacció ha vingut a corroborar l'èxit de tan gran gesta.

A les empreses privades s'acostuma a dir que el client sempre té la raó, i res no impedeix extrapolar aquesta màxima al món dels arxius on els clients són els seus usuaris. És per això que, tot i que els resultats de les enquestes han estat més que satisfactoris en quant a les notes finals, no podem obviar els suggeriments de millora que els nostres clients ens han fet. L'Arxiu Municipal de Barcelona funciona, sí. L'Arxiu Municipal de Barcelona ha obtingut una nota molt alta dels seus usuaris, també. Però sempre hi ha punts a millorar, i aquests aspectes són els que marquen la diferència al sector privat. Perquè no tenir-los en compte també al sector públic?

L'anàlisi dels diferents ítems exposats ens ha portat a trobar uns punts febles que, tot i semblar insignificants, són en realitat molt preocupants. La manca de personal al servei dels Arxius Municipal de Barcelona, per exemple, és endèmica i apressant, i, tot i que certament aquest no és un ítem avaluat en aquest treball, repercuteix directament en la qualitat del servei que s'ofereix. I, d'igual manera repercuteixen també tota la resta de debilitats destacades, que necessiten esser revisades i solucionades amb urgència si es vol poder presumir d'excel·lència.

Per altre banda, si alguna cosa ha aconseguit aquest treball ha estat sorprendre'ns. En alguns aspectes per a bé, i en d'altres per a dolent. Al nostre imaginari i, segurament al de moltes més persones, l'Ajuntament de Barcelona era quelcom semblant a una bèstia mecànica gran i potent que funcionava gràcies a una maquinària perfectament encaixada dins de la qual es trobava el Servei d'Arxius Municipal. Tanmateix, la realitat ha resultat ser una altra molt diferent, ja que si la gestió dels Arxius de Districte té alguna cosa en comú és, precisament, no tenir res en comú. Però el cas és que funcionar, funciona.

Paral·lelament, i com a punt positiu, la elaboració d'aquest estudi ens ha permès conèixer els Arxius de Districte amb una profunditat i intimitat que hagués estat difícil

⁶¹ Veure Annex II

aconseguir d'altre manera, apropant-nos a la realitat dels treballadors que, malgrat les limitacions, donen el cent per cent per satisfer les necessitats dels seus usuaris. I així s'ha plasmat als resultats de les enquestes, on l'ítem més valorat a estat, precisament, el seu treball i esforç diari.

L'elaboració d'aquest treball ha estat un repte pel volum de feina que ha comportat, però a l'hora ha estat un plaer per coses com aquesta. Els arxius han de servir a la ciutadania, i si alguna cosa hem demostrat amb aquest treball és que els arxivers de Barcelona lluiten cada dia per fer-ho possible.

Mentre es redactaven aquestes conclusions, el conseller de Presidència, Aigua i Energies, Eloi Badia, i l'Arxiver en Cap de Barcelona, Joaquim Borràs, van comparèixer davant dels mitjans de comunicació per donar una notícia⁶² que, potser, representarà en un futur la solució a tots els problemes que aquest treball a tret a coalició: l'any 2022 s'inaugurarà La Ciutat dels Arxius a Can Batlló. Un únic recinte que inclourà els 50 km de documentació que l'Ajuntament de Barcelona posseeix i que actualment es troben repartits en 21 arxius dins i fora de la ciutat.

Fins ara, els usuaris del Servei d'Arxius de Barcelona es trobaven amb situacions en les que documentació sobre un mateix assumpte es podria trobar repartida en diversos arxius depenent de la seva tipologia o cronologia. Aquesta unificació al recinte fabril de Can Batlló comportarà el final d'aquest fenòmen i, per tant, una millora considerable en el seu servei a l'usuari. A més, el nou espai comptarà també amb dues gran zones independents dividides en àrea pública i àrea privada, comptant la primera amb espais dedicats a la informació, la difusió, la consulta i la exposició de documents, a més de cafeteria, botiga i servei de guarda-roba.

Es tracta d'un projecte molt ambiciós però necessari, que si es fa bé podria resoldre no només els actuals problemes d'atenció a l'usuari, sinó del tractament arxivístic en general. Donant una gran visibilitat a la ciència dels arxius i a la seva aportació a la ciutadania en una gran ciutat com és Barcelona.

Esperem que l'anàlisi i les propostes recollides en aquest treball puguin servir de base d'actuació per aquest nou model que es comença a gestar a Barcelona, i que el gran

⁶² https://twitter.com/bcn_ajuntament/status/890517993800814594 i http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20170727/43129889587/nave-central-can-batlló-unificar-archivo-de-la-ciudad-barcelona.html?utm_campaign=botones_sociales_app

Arxiu de Can Batlló neixi sense les debilitats que caracteritzaren al disgregat Arxiu Municipal de Barcelona.

D'igual manera, desitgem que *Sic vos non vobis: de l'arxiu al ciutadà*, pugui servir de referència per a d'altres Arxius catalans que tinguin ganes de conèixer què pensen els seus usuaris del servei que ofereixen o, si més no, com a espill on emmirallar-se per tal de trobar les seves pròpies fortaleeses i/o debilitats i poder millorar en una cerca continua cap a la excel·lència.

6. Bibliografia

- AAG: Codi Deontològic dels Arxivers catalans, 2002.
- ALFONSO ALONSO-MUÑOYERRO, Belén de: «Evolución Histórica del Acceso a la Sala de Lectura en los Archivos Estatales», en Boletín de ANABAD XLIX (1999), n.OS 3-4, pp. 391-400.
- BERCHE, Claire. "L'utilisation des archives par le grand public". A: *Archivum*, vol. XXIX, (1982), pàg. 113-123
- CONDE Y DELGADO DE MOLINA, Rafael. "El virgiliano *sic vos non vobis* en un documento del siglo XIV". A: *Boletín de Archivos*, año H, núm. 4-6 (enero-diciembre 1979), pàg. 55-58
- ESGLÉSIA DE TARRAGONA. Butlletí Oficial de l'Arquebisbat de Tarragona, juny de 2006, núm. 6, pàgs. 354-357.
- GARCÍA RIBAS, Carmen. <<Claus per a una comunicació eficaç>>. Lligall: Revista Catalana d'Arxivística. Núm. 23 (2005) pp 11-16.
- GONZÁLEZ QUINTANA, Antonio: «Normas de conducta para archiveros» en Boletín ANABAD, UII (2003), núm. 4, pp. 189-201.
- HALLAM SMITH, Elizabeth. <<Establint contactes: els arxius i el públic>>. Lligall: Revista Catalana d'Arxivística. Núm. 23 (2005) pp 87-89.
- ITURRATEI COLOMER, Germà. "Aproximació teòrica a la tipologia de l'usuari d'arxius". A: *Lligall Revista catalana d'arxivística*, núm. 7 (1993), pàg. 77-96
- PUIG IUSTRELL, Pere. "Arxiu Històric Comarcal de Terrassa. Les funcions de l'arxiu i els drets dels usuaris". A: *Terme*, núm. 10 (novembre 1995), pàg. 3-5
- SÁNCHEZ FERRO, Pablo: «Propuesta para el establecimiento de unas normas de consulta en sala» en Boletín ANABAD, LV (2005),núm. 3, pp 105-122
- SERRA NAVARRO Pilar: Los Archivos y el acceso a la documentación, Ministerio de Cultura, Madrid, 1980.
- SOLÀ Joan: Llibre d'estil de l'Ajuntament de Barcelona, Barcelona, Regidoria d'Edicions, 1995.
- TARRAUVELLA Xavier: <<Els arxius i els seus usuaris>>. Lligall: Revista Catalana d'Arxivística. Núm 12. V Conferència Europea d'Arxius. Barcelona, 1997.
- VVAA: Atenció al ciutadà, manual de consulta, Diputació de Barcelona, 2005.
- VVAA: Manual d'Arxivística i gestió documental, Associació d'Arxivers de Catalunya, 2009.

Legislació general sobre arxius i accés als documents:

- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Español.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'Arxius i Documents.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 de abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta el tractament de dades personals i a la seva lliure circulació i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Reial Decret Legislatiu 1/1996, del 2 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Reial Decret 1708/2011, de 18 de novembre, pel qual s'estableix el Sistema Espanyol d'Arxius i es regula el Sistema d'Arxius de l'Administració General de l'Estat i dels seus Organismes Públics i el seu règim d'accés.

Normativa interna de l'Ajuntament de Barcelona

- Ajuntament de Barcelona. Reglament de 29 d'Octubre de 2010 del Sistema Municipal d'Arxius de Barcelona.
- Ajuntament de Barcelona. Reglament de 11 d'Agost de 2014 d'accés a la documentació municipal. Ajuntament de Barcelona.
- Ajuntament de Barcelona. Normativa interna de consulta i reproducció.
- Ajuntament de Barcelona. Norma tècnica de 3 març de 2011 per a la protecció de dades de caràcter personal en suport paper a l'Ajuntament de Barcelona.
- Ajuntament de Barcelona. Directriu tècnica 2/09 per a la consulta de la documentació
- Ajuntament de Barcelona. Directriu tècnica 7/09 per a l'ús de la documentació a la sala de consulta.
- Ajuntament de Barcelona. Instrucció 04-2009 del Servei de Consulta de Cita Prèvia
- Ajuntament de Barcelona. Instrucció de 18 de novembre de 2010 per a la Consulta de l'Arxiu Municipal Contemporani.

7. Annexos

Annex I: Indicadors detallats d'atenció a l'usuari de l'AMB 2012-2015⁶³

ARXIU CONTEMPORANI DE BARCELONA

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	266	7.675	7.941
Usuaris no presencials	3.594	18.127	21.721
Total	3.860	25.802	29.662

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	39.586
Documents prestats a les oficines	458
Còpies trameses a les oficines	18.083

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	13.287
Fotocòpies de plànols	7.290
Digitals	6.156
Total	26.733

Figura 32: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMCB

⁶³ Informació extreta de les Memòries de l'AMB (2012-2015)
<http://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/canal/memories>

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	389	8.055	8.444
Usuaris no presencials	2.645	16.201	18.846
Total	3.034	24.256	27.290

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats	41.453
Documents prestats a les oficines	461
Còpies trameses a les oficines	4.020
Documents prestats en comodat	2

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	30.750
Fotocòpies de plànols	10.014
Digitals	5.249
Total	46.013

Figura 33: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMCB

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	273	8.678	8.951
Usuaris no presencials	4.462	14.448	18.910
Total	4.735	23.126	27.861

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	39.436
Documents prestats a les oficines	367
Còpies trameses a les oficines	3.607
Documents prestats en comodat	9

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	22.634
Fotocòpies plànols	8.821
Fotografies digitals	2.155
Imatges digitals	2.849
Microfilms	9.263
Total	45.722

Figura 34: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMCB

2012

Usuaris	Interns	Externs
Usuaris presencials	287	7.432
Usuaris no presencials	2.267	13.767
Total	2.554	21.199

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	32.239
Documents consultats per atendre a les oficines	4.182
Documents prestats a les oficines	386
Còpies trameses a les oficines	2.611
Documents autoritzats a publicar	294
Total	39.712

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	19.204
Fotocòpies plànols	8.800
Fotografies analògiques	1.462
Digitals	2.306
Microfilms	10.160
Total	41.932

Figura 35: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMCB

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE CIUTAT VELLA

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	8	789	797
Usuaris no presencials	258	229	487
Total	266	1.018	1.284

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	98.792
Documents prestats a les oficines	1.654
Còpies trameses a les oficines	156

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	8.357
Fotocòpies de plànols	1.203
Digitals	1.420
Total	10.980

Figura 36: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDCV

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	27	737	764
Usuaris no presencials	302	411	713
Total	329	1.148	1.477

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats	1.345
Documents prestats a les oficines	1.166
Còpies trameses a les oficines	3

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	9.095
Fotocòpies de plànols	1.193
Digitals	344
Total	10.632

Figura 37: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDCV

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	26	723	749
Usuaris no presencials	927	252	1.179
Total	953	975	1.928

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	2.759
Documents prestats a les oficines	1.522

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	7.599
Fotocòpies plànols	808
Imatges digitals	133
Total	8.540

Figura 38: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDCV

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	26	723	749
Usuaris no presencials	927	252	1.179
Total	953	975	1.928

Reproduccions a petició dels usuaris	
Fotocòpies	7.599
Fotocòpies plànols	808
Digitals	133
Total	8.540

Consultes i préstecs	
Documents consultats	2.759
Documents prestats a les oficines	1.522
Total	4.281

Figura 39: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDCV

ARXIU MUNICIPAL DISTRICTE EIXAMPLE

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	32	1.181	1.213
Usuaris no presencials	511	116	627
Total	543	1.297	1.840

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	2.945
Documents prestats a les oficines	1.616
Còpies trameses a les oficines	34

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	9.715
Fotocòpies de plànols	1.413
Digitals	116
Total	11.244

Figura 40: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDE

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	9	1.288	1.297
Usuaris no presencials	123	485	608
Total	132	1.773	1.905

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats	3.429
Documents prestats a les oficines	704
Còpies trameses a les oficines	42

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	9.194
Fotocòpies de plànols	1.364
Digitals	381
Total	10.939

Figura 41: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDE

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	11	1.104	1.115
Usuaris no presencials	300	508	808
Total	311	1.612	1.923

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	2.348
Documents prestats a les oficines	942

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	15.757
Fotocòpies plànols	893
Fotografies digitals	32
Imatges digitals	208
Total	16.890

Figura 42: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDE

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	7	977	984
Usuaris no presencials	302	499	801
Total	309	1.476	1.785

Reproduccions a petició dels usuaris	Número	Consultes i préstecs	Número
Fotocòpies	8.732	Documents consultats	2.387
Fotocòpies plànols	819	Documents prestats a les oficines	918
Digitals	69	Còpies trameses a les oficines	10
Total	9.620	Total	3.315

Figura 43: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDE

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	125	601	726
Usuaris no presencials	181	372	553
Total	306	973	1.279

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	8.967
Documents prestats a les oficines	722
Còpies trameses a les oficines	7

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	2.268
Fotocòpies de plànols	270
Digitals	481
Total	3.019

Figura 44: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDS

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	196	765	961
Usuaris no presencials	87	749	836
Total	283	1.514	1.797

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats	15.195
Documents prestats a les oficines	580
Còpies trameses a les oficines	1
Documents prestats en comodtat	270

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	2.195
Fotocòpies de plànols	288
Digitals	438
Total	2.921

Figura 45: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDS

2013

Usuaris	Inters	Externs	Total
Usuaris presencials	63	600	663
Usuaris no presencials	125	652	777
Total	188	1.252	1.440

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	9.504
Documents prestats a les oficines	685
Documents prestats en comodat	73

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	1.967
Fotocòpies plànols	288
Imatges digitals	304
Total	2.559

Figura 46: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDS

2012

Usuaris	Inters	Externs	Total
Usuaris presencials	49	532	581
Usuaris no presencials	95	510	605
Total	144	1.042	1.186

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	1.988
Fotocòpies plànols	399
Fotografies analògiques	1.610
Digitals	45
Total	4.042

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	9.743
Documents prestats a les oficines	563
Còpies trameses a les oficines	16
Total	10.322

Figura 47: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDS

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE LES CORTS

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	162	440	602
Usuaris no presencials	502	373	875
Total	664	813	1.477

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	12.436
Documents prestats a les oficines	152
Còpies trameses a les oficines	365

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	12.253
Digitals	341
Total	3.707

Figura 48: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDC

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	331	766	1.097
Usuaris no presencials	665	576	1.241
Total	996	1.342	2.338

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de forma presencial	2.648
Documents prestats a les oficines	495

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	3.418
Fotocòpies de plànols	192
Digitals	97
Total	3.707

Figura 49: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDC

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	66	556	551
Usuaris no presencials	638	610	1.563
Total	704	1.166	2.114

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	2.847
Documents prestats a les oficines	592

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	3.465
Fotocòpies plànols	181
Fotografies digitals	107
Imatges digitals	44
Total	3.797

Figura 50: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDC

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	49	532	581
Usuaris no presencials	95	510	605
Total	144	1.042	1.186

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	1.988
Fotocòpies plànols	399
Fotografies analògiques	1.610
Digitals	45
Total	4.042

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	9.743
Documents prestats a les oficines	563
Còpies trameses a les oficines	16
Total	10.322

Figura 51: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDC

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE SARRIÀ-SANT GERVASI

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	10	455	465
Usuaris no presencials	592	212	804
Total	602	667	1.269

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	2.289
Documents prestats a les oficines	436

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	3.716
Fotocòpies de plànols	173
Imatges digitals	1.444
Total	5.333

Figura 52: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDSG

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	20	344	364
Usuaris no presencials	186	224	410
Total	696	568	774

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de forma presencial	898
Documents prestats a les oficines	485

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	2.271
Fotocòpies de plànols	122
Imatges digitals	739
Total	3.132

Figura 53: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDSG

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	14	383	397
Usuaris no presencials	496	194	690
Total	510	577	1.087

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	1.190
Documents prestats a les oficines	440

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	2.572
Fotocòpies plànols	179
Imatges digitals	325
Total	3.076

Figura 54: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDSG

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	23	354	377
Usuaris no presencials	310	97	407
Total	333	451	784

Reproduccions a petició dels usuaris	
Fotocòpies	2.528
Fotocòpies plànols	139
Fotografies analògiques	1
Digitals	99
Total	2.767

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	871
Documents prestats a les oficines	369
Total	1.240

Figura 55: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDSG

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE GRÀCIA

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	7	377	384
Usuaris no presencials	458	64	522
Total	465	441	906

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	1.042
Documents prestats a les oficines	344

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	1.700
Fotocòpies de plànols	158
Digitals	121
Total	1.979

Figura 56: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDG

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	6	676	436
Usuaris no presencials	545	977	1.340
Total	551	1.653	1.776

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de forma presencial	1.703
Documents prestats a les oficines	476
Còpies trameses a les oficines	1

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	2.018
Fotocòpies de plànols	86
Digitals	44
Total	2.148

Figura 57: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDG

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	4	432	436
Usuaris no presencials	414	926	1.340
Total	418	1.358	1.776

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats de forma presencial	886
Documents prestats a les oficines	549

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	1.908
Fotocòpies plànols	76
Fotografies digitals	160
Imatges digitals	93
Total	2.237

Figura 58: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDG

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	2	458	460
Usuaris no presencials	490	596	1.086
Total	492	1.054	1.546

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	1.997
Fotocòpies plànols	127
Digitals	147
Total	2.271

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	938
Documents prestats a les oficines	434
Documents prestats en comodtat	1
Total	1.373

Figura 59: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDG

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE HORTA-GUINARDÓ

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	72	189	261
Usuaris no presencials	413	111	524
Total	485	300	785

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	7.507
Documents prestats a les oficines	352

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	810
Fotocòpies de plànols	82
Digitals	507
Total	1.399

Figura 60: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDHG

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	34	343	377
Usuaris no presencials	341	285	626
Total	375	628	1.003

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de forma presencial	6.959
Documents prestats a les oficines	278

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	1.010
Fotocòpies de plànols	142
Imatges digitals	282
Total	1.434

Figura 61: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDHG

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	57	335	392
Usuaris no presencials	484	435	919
Total	541	770	1.311

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	5.798
Documents prestats a les oficines	407

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	1.155
Fotocòpies plànols	47
Imatges digitals	547
Total	1.749

Figura 62: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDHG

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	64	295	359
Usuaris no presencials	542	413	955
Total	606	708	1.314

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	1.619
Fotocòpies plànols	215
Digitals	250
Total	2.084

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	13.380
Documents prestats a les oficines	466
Total	13.846

Figura 63: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDHG

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE NOU BARRIS

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	97	110	207
Usuaris no presencials	104	41	145
Total	201	151	352

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	319
Documents prestats a les oficines	178
Còpies trameses a les oficines	177

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	899
Fotocòpies de plànols	131
Digitals	2
Total	1.032

Figura 64: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDNB

2014

● Usuaris i consultes

S'han rebut, a través del correu corporatiu, i resolt, 149 demandes de professionals de diferents departaments de l'Administració municipal que han donat com a resultat el préstec de 145 unitats documentals.

Figura 65: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDNB

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	155	240	395
Usuaris no presencials	91	859	950
Total	246	1.099	1.345

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	936
Documents prestats a les oficines	133
Còpies trameses a les oficines	52

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	624
Fotocòpies plànols	119
Fotografies digitals	157
Imatges digitals	58
Total	958

Figura 66: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDNB

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	184	242	426
Usuaris no presencials	39	414	453
Total	223	656	879

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	552
Fotocòpies plànols	20
Fotografies analògiques	25
Digitals	188
Total	785

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	557
Documents prestats a les oficines	117
Còpies trameses a les oficines	46
Total	720

Figura 67: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDNB

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	53	124	177
Usuaris no presencials	214	238	452
Total	267	362	629

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	349
Documents prestats a les oficines	294
Còpies trameses a les oficines	8

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	661
Fotocòpies de plànols	58
Digitals	4
Total	723

Figura 68: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDSA

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	57	163	220
Usuaris no presencials	169	262	431
Total	226	425	651

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de forma presencial	1.996
Documents prestats a les oficines	322
Còpies trameses a les oficines	8

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	844
Fotocòpies de plànols	139
Digitals	107
Total	1.090

Figura 69: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDSA

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	56	176	232
Usuaris no presencials	256	237	493
Total	312	413	725

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	999
Documents prestats a les oficines	320
Còpies trameses a les oficines	9

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	947
Fotocòpies plànols	114
Fotografies digitals	53
Total	1.114

Figura 70: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDSA

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	60	175	235
Usuaris no presencials	254	243	497
Total	314	418	732

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	584
Fotocòpies plànols	99
Digitals	138
Total	821

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	1.413
Documents prestats a les oficines	386
Còpies trameses a les oficines	27
Total	1.826

Figura 71: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDSA

ARXIU MUNICIPAL DEL DISTRICTE DE SANT MARTÍ

2015

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	12	461	473
Usuaris no presencials	474	225	699
Total	486	686	1.172

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de manera presencial	2.438
Documents prestats a les oficines	567
Còpies trameses a les oficines	67

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	4.469
Fotocòpies de plànols	24
Digitals	1.385
Total	5.878

Figura 72: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2015 a l'AMDSM

2014

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	9	443	452
Usuaris no presencials	318	195	513
Total	327	638	965

Consultes i préstecs	Nombre
Documents consultats de forma presencial	1.165
Documents prestats a les oficines	543
Còpies trameses a les oficines	5

Reproduccions a petició dels usuaris	Nombre
Fotocòpies	5.679
Fotocòpies de plànols	76
Digitals	221
Total	5.976

Figura 73: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2014 a l'AMDSM

2013

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	6	452	458
Usuaris no presencials	243	130	373
Total	249	582	831

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats de forma presencial	1.099
Documents prestats a les oficines	413
Còpies trameses a les oficines	24

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	3.650
Fotocòpies plànols	100
Fotografies digitals	2
Imatges digitals	121
Total	3.873

Figura 74: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2013 a l'AMDSM

2012

Usuaris	Interns	Externs	Total
Usuaris presencials	10	345	355
Usuaris no presencials	308	16	324
Total	318	361	679

Reproduccions a petició dels usuaris	Número
Fotocòpies	3461
Fotocòpies plànols	224
Fotografies analògiques	13
Digitals	89
Total	3.787

Consultes i préstecs	Número
Documents consultats	1.506
Documents prestats a les oficines	424
Total	1.930

Figura 75: Indicadors d'atenció a l'usuari de l'any 2012 a l'AMDSM

Annex II: Rànquing d'atenció a l'usuari a l'AMB 2012-2016

	EXTERNIS		INTERNIS		CONSULTES		CÒPIES		PRÉSTECES
AMCB	122391	AMCB	19762	AMCB	211347	AMCB	197753	AMDCV	7567
AMDE	7318	AMDC	2933	AMDCV	187914	AMDE	59299	AMDE	5566
AMDS	6021	AMDCV	2919	AMDS	54156	AMDCV	53598	AMDS	3188
AMDCV	5478	AMDSG	2813	AMDHG	37034	AMDC	42448	AMDSM	2683
AMDC	5304	AMDG	2593	AMDC	30701	AMDSM	25530	AMDC	2372
AMDG	5219	AMDHG	2395	AMDE	13179	AMDSG	21010	AMDG	2329
AMDSG	3031	AMDSM	1733	AMDSM	7886	AMDS	17669	AMDSG	2216
AMDSM	2968	AMDSA	1420	AMDSG	7176	AMDG	12534	AMCB	2086
AMDHG	2757	AMDE	1360	AMDG	6476	AMDHG	8302	AMDHG	1797
AMDSA	2142	AMDS	1326	AMDSA	5162	AMDSA	4570	AMDSA	1712
AMDNB	2029	AMDNB	984	AMDNB	2228	AMDNB	3929	AMDNB	724
TOTALS AMB	164658		40238		563259		446642		32240

Figura 76: Rànquing d'atenció a l'usuari a l'Arxiu Municipal de Barcelona entre 2012 i 2016. Elaboració pròpia.

Annex III: Entrevistes als RAGD⁶⁴

Entrevista a la Dolors Visa, RAGD de Ciutat Vella i de l'Eixample

1. **Als vostres Arxius s'apliquen rigurosament la *Normativa de consulta* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament de Barcelona o es fan adaptacions segons les necessitats?**

→ Per norma general sí, però a vegades es fan excepcions.

2. **Quins canals posa a disposició de l'usuari el vostre Arxiu?**

→ Telèfon, mail, instàncies i IRIS. Es reben les sol·licituds per tots els canals i si aquesta es fa de manera telefònica no demanem a l'usuari que, a més, ens enviï un email donat que ja apunten les seves dades i l'objecte de la consulta, i aquestes després queden per escrit en el full de compareixença que ens signen quan venen a l'Arxiu presencialment.

Si l'usuari va directament a la Seu de l'Eixample o a una OAC a preguntar per documentació conservada a l'Arxiu, se li dóna un flyer amb les indicacions sobre com contactar amb l'Arxiu i un plànol de com arribar-hi.

3. **Si arriba a l'arxiu un usuari sense cita prèvia, se l'atén? Quin procediment es segueix?**

→ Sempre dependrà del volum de feina que hi hagi en aquell moment, però, per norma general, s'intentarà atendre'l, com a mínim per donar-li hora per tornar un altre dia i estalviar-li així haver de trucar o enviar un mail. Tanmateix, els casos en els que es satisfan sol·licituds "espontànies" són excepcionals, ja que atendre com a norma general a aquest tipus d'usuaris comportaria un greuge comparatiu per els que fan la sol·licitud pel procediment establert.

4. **Com es gestiona l'agenda de cites?**

→ A través de l'agenda de l'Outlook associada al mail de l'Arxiu, ja que d'aquesta manera hi pot accedir i manipular-la tot el personal.

5. **Quin tractament es dóna a les Dades Personals recollides dels usuaris?**

→ Es demanen per telèfon als usuaris o es recullen de les sol·licituds que ens arriben per la resta de canals i es traspassen a la Base de Dades en Access. Posteriorment s'imprimeixen dins de la fitxa que s'utilitza de full de compareixença i, un cop l'usuari el signa, s'arxiva físicament.

⁶⁴ A l'Ajuntament de Barcelona cada Responsable d'Arxiu o RAGD es fa càrrec de dos arxius. En les entrevistes s'entendrà que la resposta es idèntica pels dos arxius sempre i quan no es comenti el contrari.

6. En quin moment es fa el desarxiu els expedients sol·licitats? Què es fa si no es té un expedient sol·licitat?

→ A Ciutat Vella sempre es desarxiva abans de donar cita a l'usuari. A l'Eixample també, però degut al gran volum de sol·licituds diàries, quan la sol·licitud és telefònica, es dóna cita a l'usuari abans de saber si l'expedient es troba o no a l'Arxiu i, en cas de no ser-hi, es truca per anul·lar la cita i es motiva el motiu. Això es fa perquè, ja que com a norma general els expedients sol·licitants es troben a l'Arxiu, d'aquesta manera ens evitem haver d'atendre dues trucades, una per rebre la sol·licitud i l'altre per confirmar la cita.

7. El personal de l'Arxiu guia als usuaris en la sala de consulta o aquests fan la consulta de manera autònoma?

→ El personal de l'Arxiu dóna en mà l'expedient o expedient sol·licitats a l'usuari i l'explica el funcionament de la consulta, però no se'l guia durant aquesta. Tanmateix, sempre s'intenten resoldre, en la mesura del possible, els dubtes que puguin sorgir.

8. Si un usuari que està fent una consulta en sala demana expedients diferents dels que havia demanat en la seva sol·licitud, què es fa?

→ Sí, fins a un màxim de 6 unitats i tenint en compte les circumstàncies de cada arxiu. A l'Arxiu de l'Eixample sempre es treuen els expedients que es sol·liciten per evitar que l'usuari hagi de tornar un altre dia, però s'informa que en cas d'haver més usuaris en sala, tindran preferència les peticions per ordre de cites. En canvi, a Ciutat Vella depèn d'on es trobin ubicats els expedients: si es troben al dipòsit de l'arxiu no hi ha inconvenient en treure'ls, però si es troben al dipòsit del MACBA llavors es dóna cita a l'usuari per un altre dia, ja que no podem deixar la sala de consulta sola per anar a buscar-los.

9. Els dubtes dels usuaris que es troben a la sala de consulta s'atenen o es deriven directament a un tècnic?

→ Si la consulta és de tipus documental el personal de l'arxiu està plenament capacitat per resoldre-la, però si és de tipus tècnic es readreça a un tècnic de la Seu del Districte.

10. Al vostre Arxiu es fan les reproduccions al moment? Quan aquestes s'estan fent, es tenen en compte les dades personals que poden aparèixer a la documentació? Què es fa en aquets casos?

→ Les reproduccions fins a DIN-A3 es fan al moment pel personal de l'Arxiu i les de gran format el propi personal porta els documents a la copisteria i després els va a recollir.

→ Abans de fer les còpies, el personal de l'Arxiu revisa que no hi hagi documentació protegida. Si la hi ha, s'informa a l'usuari que no es pot reproduir. En es casos en què és possible anonimitzar les dades, es fa per tal de donar accés a la resta del document.

11. Al vostre Arxiu es permet fer fotografies de la documentació? Es pren alguna prevenció per evitar la fotografia de dades personals?

→ Sí que es permet. Abans de la consulta s'informa a l'usuari que la documentació personal i notarial no es pot reproduir, i en el full de compareixença s'inclou un apartat en el que els usuaris es comprometen a no fer un ús indegut de la informació reproduïda.

12. Com és el format de full de compareixença/reproducció de documents al vostre Arxiu? Estan unificats? ⁶⁵

→ Sí, estan unificats. Per davant és la fitxa amb les dades personals extretes de l'Access i la documentació consultada i per darrere les condicions d'ús de les reproduccions. L'usuari només ha de signar si tot està correcte.

13. Com funciona el préstec intern entre l'Arxiu i la Seu del Districte?

→ El personal dels Departaments Administratius de la Seu del Districte demana els expedients en préstec a través de la Intranet o, excepcionalment, via correu electrònic.

El missatger passa dos dies per setmana i deixa a l'Arxiu els expedients retornats i se'n du els nous préstecs.

14. Es sol·licita el retorn dels préstecs de documentació? Cada quan?

→ Sí, abans es deixava passar massa temps, però actualment s'ha determinat que es reclamaran seguint el Model de Reclamació⁶⁶ dos cops l'any, abans de l'estiu i per final d'any.

15. Quin considereu que és el punt fort del vostre Arxiu?

→ L'equip que s'encarrega de l'atenció a l'usuari. Funcionen tots a una.

16. Quin considereu que és un punt a millorar del vostre Arxiu?

→ La falta de personal per atendre el volum de feina que tenim. I aquest personal no ha de ser eventual.

⁶⁵ Veure fig 24

⁶⁶ Veure annex núm V

Entrevista a en Germà Iturrate, RAGD de Sants-Montjuïc i de Les Corts

1. **Als vostres Arxius s'apliquen rigurosament la *Normativa de consulta* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament de Barcelona o es fan adaptacions segons les necessitats?**
→ Sí.
2. **Quins canals posa a disposició de l'usuari el vostre Arxiu?**
→ Tots, però només s'accepten les sol·licituds que entren per escrit. Si ens truquen els demanen que ens enviïn un mail.
3. **Si arriba a l'arxiu un usuari sense cita prèvia, se l'atén? Quin procediment es segueix?**
→ Se l'atén igual que a qualsevol altre usuari.
4. **Com es gestiona l'agenda de cites?**
→ No tenim agenda, apuntem les cites del dia en un paper.
5. **Quin tractament es dona a les Dades Personals recollides dels usuaris?**
→ Cap tractament. No utilitzem cap base de dades, només el full de compareixença signat.
6. **En quin moment es fa el desarxiu els expedients sol·licitats? Què es fa si no es té un expedient sol·licitat?**
→ Com que totes les sol·licituds ens arriben per escrit, revisem que tinguem la documentació i la desarxivem abans de donar cita a l'usuari. Si no la tenim responen al missatge explicant el motiu pel qual no es podrà fer la consulta a l'Arxiu.
7. **El personal de l'Arxiu guia als usuaris en la sala de consulta o aquests fan la consulta de manera autònoma?**
→ Guiem a l'usuari en tot el que podem. S'ha de pensar que molts d'ells no coneixen la documentació que estan consultant i és millor estar per ells i ajudar-los.
8. **Si un usuari que està fent una consulta en sala demana expedients diferents dels que havia demanat en la seva sol·licitud, què es fa?**
→ Es serveixen.
9. **Els dubtes dels usuaris que es troben a la sala de consulta s'atenen o es deriven directament a un tècnic?**
→ S'intenten vehicular i corregir.
10. **Al vostre Arxiu es fan les reproduccions al moment? Quan aquestes s'estan fent, es tenen en compte les dades personals que poden aparèixer a la documentació? Què es fa en aquets casos?**

→Les reproduccions fins a DinA3 es fan al moment. Quan el document és de gran format es porta a copisteria i triga 1 dia.

→Es vigila per tal de no reproduir documentació protegida.

11. Al vostre Arxiu es permet fer fotografies de la documentació? Es pren alguna prevenció per evitar la fotografia de dades personals?

→Sí.

12. Com és el format de full de compareixença/reproducció de documents al vostre Arxiu? Estan unificats?

→Nosaltres donem una butlleta de consulta i, per altre banda, el full d'ús de les reproduccions⁶⁷.

13. Com funciona el préstec intern entre l'Arxiu i la Seu del Districte?

→A través de la Intranet.

14. Es sol·licita el retorn dels préstecs de documentació? Cada quan?

→Sí, dos cops l'any.

15. Quin considereu que és el punt fort del vostre Arxiu?

→El factor humà

16. Quin considereu que és un punt a millorar del vostre Arxiu?

→La sobreatenció a l'usuari, sobre tot amb les consultes històriques. També és cert que traiem masses documents als usuaris i d'aquesta manera s'eternitza la consulta.

⁶⁷ Veure fig 29

Entrevista a l'Anna Pérez, tècnica de l'Arxiu del Districte de Sarrià-Sant Gervasi⁶⁸

1. **Al vostre Arxiu s'apliquen rigurosament la *Normativa de consulta* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament de Barcelona o es fan adaptacions segons les necessitats?**
→No, ens hem d'adaptar a cada situació.
2. **Quins canals posa a disposició de l'usuari el vostre Arxiu?**
→Només atenem les sol·licituds per escrit. No atenem el telèfon.
3. **Si arriba a l'arxiu un usuari sense cita prèvia, se l'atén? Quin procediment es segueix?**
→Per norma general no s'atén i se'ls hi demana que tornin quan tinguin cita. Però depèn de la urgència.
4. **Com es gestiona l'agenda de cites?**
→A través de l'Outlook
5. **Quin tractament es dona a les Dades Personals recollides dels usuaris?**
→Es guarden a la Base de Dades en Access.
6. **En quin moment es fa el desarxiu els expedients sol·licitats? Què es fa si no es té un expedient sol·licitat?**
→Sempre es desarxiven primer i, amb ells a la mà, es dona cita a l'usuari.
7. **El personal de l'Arxiu guia als usuaris en la sala de consulta o aquests fan la consulta de manera autònoma?**
→Fan la consulta de manera autònoma però sempre hi ha algú vigilant-los
8. **Si un usuari que està fent una consulta en sala demana expedients diferents dels que havia demanat en la seva sol·licitud, què es fa?**
→Com que tenim els dipòsits separats, només es trauran aquells documents que tinguem al mateix edifici, ja que no podem deixar l'Arxiu sol per anar a buscar-los a fora. Tanmateix, quan arriba la consulta ja es preveu quina altra documentació relacionada els hi podrà ser d'interès i es deixa preparada per no haver-la d'anar a buscar quan ens la demanin. A més a més, tot el que tenim digitalitzat ho enviem per WeTransfer per evitar que l'usuari s'hagi de desplaçar fins a l'arxiu per consultar la documentació.
9. **Els dubtes dels usuaris que es troben a la sala de consulta s'atenen o es deriven directament a un tècnic?**

⁶⁸ Aquest Arxiu, al igual que el de Nou Barris, no té Referent donat que el seu RAGD es va jubilar i estan a l'espera de cubrir la seva plaça.

→Intentem donar la nostra humil opinió, però sempre els aconsellem que preguntin a un tècnic.

10. Al vostre Arxiu es fan les reproduccions al moment? Quan aquestes s'estan fent, es tenen en compte les dades personals que poden aparèixer a la documentació? Què es fa en aquets casos?

→Es fan al moment les reproduccions fins a DINA3. Els documents de gran format els ve a buscar una empresa externa i ens els porta al cap de dos dies. Sempre tenim els preus (les taxes públiques) a la vista a la mateixa taula on es fa la consulta.

11. Al vostre Arxiu es permet fer fotografies de la documentació? Es pren alguna prevenció per evitar la fotografia de dades personals?

→Sí que deixem fer fotografies i intentem controlar a què les fan.

12. Com és el format de full de compareixença/reproducció de documents al vostre Arxiu? Estan unificats?

→Utilitzem el full de compareixença que ens dóna fet la base de dades de l'Access i, a part, el full d'ús de les reproduccions⁶⁹.

13. Com funciona el préstec intern entre l'Arxiu i la Seu del Districte?

→A través de la Intranet.

14. Es sol·licita el retorn dels préstecs de documentació? Cada quan?

→ Es reclama dues vegades a l'any, però l'índex de no retornats és molt alt.

15. Quin considereu que és el punt fort del vostre Arxiu?

→El fons del Tibidabo és molt interessant, però és molt desconegut per la població. Tanmateix, si es donés a conèixer tampoc podríem gestionar el volum de consultes que se'n derivaria.

16. Quin considereu que és un punt a millorar del vostre Arxiu?

→L'equipament és molt antic i poc adequat. A més, falta personal.

⁶⁹ Veure fig 23

Entrevista a la Glòria Gimeno, RAGD de Gràcia i Horta-Guinardó

1. **Al vostre Arxiu s'apliquen rigurosament la *Normativa de consulta* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament de Barcelona o es fan adaptacions segons les necessitats?**
→No, s'han de fer adaptacions.
2. **Quins canals posa a disposició de l'usuari el vostre Arxiu?**
→ Correu electrònic, instàncies, IRIS i telèfon. S'atenen tots els canals, però quan la consulta arriba per via telefònica es demana que, a més, ens enviïn un correu amb les seves dades i el motiu de la consulta.
3. **Si arriba a l'arxiu un usuari sense cita prèvia, se l'atén? Quin procediment es segueix?**
→Oficialment no s'han d'atendre, però depèn molt de la casuística i la realitat és que ens adaptem segons les circumstàncies.
4. **Com es gestiona l'agenda de cites?**
→A Gràcia a través de l'Outlook perquè tothom hi pugui tenir accés. A Horta-Guinardó, en canvi, les agendes funcionen per separat ja que tenim una per els fons administratius i una altra pels històrics, i cada tècnica porta una en funció de la seva especialització. Fa molts anys que funcionen així i ho porten molt bé.
5. **Quin tractament es dona a les Dades Personals recollides dels usuaris?**
→La Base de Dades porta un registre de les sol·licituds.
6. **En quin moment es fa el desarxiu els expedients sol·licitats? Què es fa si no es té un expedient sol·licitat?**
→A Horta es desarxiven primer i després es dona cita. Però a Gràcia fa molt de temps que funcionem diferent. El que fem és que de 8h a 10h es treuen els expedients i es truca als usuaris per avisar que, efectivament els tenim i que poden passar a consultar-los entre les 10h i les 14h. No donem cita concertada.
7. **El personal de l'Arxiu guia als usuaris en la sala de consulta o aquests fan la consulta de manera autònoma?**
→Depèn de l'usuari i de les seves necessitats.
8. **Si un usuari que està fent una consulta en sala demana expedients diferents dels que havia demanat en la seva sol·licitud, què es fa?**
→Es treuen. No es limiten si són fets puntuals.
9. **Els dubtes dels usuaris que es troben a la sala de consulta s'atenen o es deriven directament a un tècnic?**

→ Si la consulta és de caràcter tècnic sempre es readreça a un tècnic de la Seu del Districte. Si és de tipus documental s'intenten resoldre.

10. Al vostre Arxiu es fan les reproduccions al moment? Quan aquestes s'estan fent, es tenen en compte les dades personals que poden aparèixer a la documentació? Què es fa en aquets casos?

→ Fins a DinA3 es fan al moment pel personal de l'Arxiu. Els grans formats els venen a recollir de copisteria i triguen dos dies. Tenim un conveni amb la copisteria.

11. Al vostre Arxiu es permet fer fotografies de la documentació? Es pren alguna prevenció per evitar la fotografia de dades personals?

→ Sí. Es vigila.

12. Com és el format de full de compareixença/reproducció de documents al vostre Arxiu? Estan unificats?

→ Utilitzem el model que dóna per defecte la base de dades en Access. No estan unificats.⁷⁰

13. Com funciona el préstec intern entre l'Arxiu i la Seu del Districte?

→ A través de la Intranet.

14. Es sol·licita el retorn dels préstecs de documentació? Cada quan?

→ Sí, dues vegades a l'any.

15. Quin considereu que és el punt fort del vostre Arxiu?

→ L'equip de treballadors.

16. Quin considereu que és un punt a millorar del vostre Arxiu?

→ A Gràcia ens falta més fermesa en la recuperació d'expedients prestats.

→ A Horta el nivell de descripció dels fons de l'Ajuntament és fluix.

⁷⁰ Veure fig 23

Entrevista a Rosa Maria Ferrer, administrativa de l'Arxiu de Nou Barris⁷¹

1. **Al vostre Arxiu s'apliquen rigurosament la *Normativa de consulta* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament de Barcelona o es fan adaptacions segons les necessitats?**
→Sí. La tinc sempre present.
2. **Quins canals posa a disposició de l'usuari el vostre Arxiu?**
→Tots, però si la sol·licitud entra per via telefònica demanem que ens enviï un mail amb la consulta.
3. **Si arriba a l'arxiu un usuari sense cita prèvia, se l'atén? Quin procediment es segueix?**
→Depèn de les circumstàncies, però normalment sí, ja que com tenim poc volum de consultes i la sort de tenir la OAC al mateix edifici, mentre fem la cerca dels expedients ells poden anar a la OAC a omplir la instància. Però, a més, hem creat una butlleta⁷² amb els canals a partir dels quals es pot demanar cita i la donem a tots els usuaris que arriben de manera presencial perquè sàpiguen com s'ha de fer per a properes ocasions.
4. **Com es gestiona l'agenda de cites?**
→A través de l'Outlook
5. **Quin tractament es dona a les Dades Personals recollides dels usuaris?**
→Es recullen a la Base de Dades en Access.
6. **En quin moment es fa el desarxiu els expedients sol·licitats? Què es fa si no es té un expedient sol·licitat?**
→Sempre abans de donar cita. Si no el tenim, s'avisa a l'usuari del motiu.
7. **El personal de l'Arxiu guia als usuaris en la sala de consulta o aquests fan la consulta de manera autònoma?**
→Fan la consulta de manera autònoma, però la meua taula està just davant de la taula de consulta, de manera que puc controlar tot el que fan i saber, per la cara que posen, si necessiten ajuda.
8. **Si un usuari que està fent una consulta en sala demana expedients diferents dels que havia demanat en la seva sol·licitud, què es fa?**
→Es treuen per no fer-lo tornar un altre dia.

⁷¹ A l'Arxiu de Nou Barris, igual que passa en el de Sarrià-Sant Gervasi, no tenen referent, ja que la plaça de RAGD està vacant.

⁷² Veure annex VI

9. Els dubtes dels usuaris que es troben a la sala de consulta s'atenen o es deriven directament a un tècnic?

→ Com tinc els tècnics al mateix edifici, sempre els derivo i així m'asseguro que marxin amb els dubtes resolts i jo no m'haig d'aventurar.

10. Al vostre Arxiu es fan les reproduccions al moment? Quan aquestes s'estan fent, es tenen en compte les dades personals que poden aparèixer a la documentació? Què es fa en aquets casos?

→ Totes les reproduccions es fan al moment, inclús les de gran format perquè tenim la maquinària adequada.

Mentre l'usuari està fent la consulta té post-its als costats per utilitzar-los per marcar la documentació que voldrà reproduir. D'aquesta manera m'asseguro que no desordena l'expedient i després ho reviso tot per treure la documentació protegida, si s'escau.

11. Al vostre Arxiu es permet fer fotografies de la documentació? Es pren alguna prevenció per evitar la fotografia de dades personals?

→ Es permet fer fotografies, però només si joestic davant. D'aquesta manera, quan veig que hi ha dades personals les tapo amb un post-it abans que facin la fotografia.

12. Com és el format de full de compareixença/reproducció de documents al vostre Arxiu? Estan unificats?

→ El full de compareixença és la fitxa que surt de la Base de Dades de l'Accés, però no està unificat amb el de reproduccions.⁷³

13. Com funciona el préstec intern entre l'Arxiu i la Seu del Districte?

→ Intranet i sense missatgers, ja que estem al mateix edifici.

14. Es sol·licita el retorn dels préstecs de documentació? Cada quan?

→ Sí, però no té gaire èxit.

15. Quin considereu que és el punt fort del vostre Arxiu?

→ L'empatia vers l'usuari. Intento posar-los les coses fàcils.

16. Quin considereu que és un punt a millorar del vostre Arxiu?

→ L'equip no funciona.

⁷³ Veure fig 23

Entrevista a la Maria Raya, RAGD de Sant Andreu i Sant Martí

1. **Al vostre Arxiu s'apliquen rigurosament la *Normativa de consulta* i el *Reglament d'accés* de l'Ajuntament de Barcelona o es fan adaptacions segons les necessitats?**
→S'apliquen però amb flexibilitat.
2. **Quins canals posa a disposició de l'usuari el vostre Arxiu?**
→Sempre per escrit. La manera més ràpida és si ens arriba per correu.
3. **Si arriba a l'arxiu un usuari sense cita prèvia, se l'atén? Quin procediment es segueix?**
→No se l'atén. Se li demana que faci la petició pel canal adequat perquè sinó, s'aprofiten i passen per sobre dels qui fan les coses bé.
4. **Com es gestiona l'agenda de cites?**
→A través de l'Outlook, però agendes separades segons la especialització de cada tècnic en fons administratius o històrics.
5. **Quin tractament es dona a les Dades Personals recollides dels usuaris?**
→Es recullen a la Base de Dades en Access.
6. **En quin moment es fa el desarxiu els expedients sol·licitats? Què es fa si no es té un expedient sol·licitat?**
→A Sant Martí abans de donar hora.
→A Sant Andreu primer es dona hora i després es busca l'expedient perquè al tècnic li funciona millor així. Si l'expedient no hi és, es torna a trucar a l'usuari per explicar el motiu.
7. **El personal de l'Arxiu guia als usuaris en la sala de consulta o aquests fan la consulta de manera autònoma?**
→Funcionen de manera autònoma però amb vigilància directa.
8. **Si un usuari que està fent una consulta en sala demana expedients diferents dels que havia demanat en la seva sol·licitud, què es fa?**
→Si estan relacionats amb la mateixa consulta sí, però si són per una consulta que no va detallar a la sol·licitud llavors no. Ha de tornar a demanar cita.
9. **Els dubtes dels usuaris que es troben a la sala de consulta s'atenen o es deriven directament a un tècnic?**
→Es deriven
10. **Al vostre Arxiu es fan les reproduccions al moment? Quan aquestes s'estan fent, es tenen en compte les dades personals que poden aparèixer a la documentació? Què es fa en aquets casos?**
→Fins a DinA3 es fan al moment. Els grans formats es porten a copisteria.

11. Al vostre Arxiu es permet fer fotografies de la documentació? Es pren alguna prevenció per evitar la fotografia de dades personals?

→Sí, si signa l'imprés de les condicions de reproducció⁷⁴.

12. Com és el format de full de compareixença/reproducció de documents al vostre Arxiu? Estan unificats?

→Quan l'usuari arriba ha de signar a una graella de control⁷⁵ que utilitzem de registre, i abans de marxar ha de signar el full de reproducció.

13. Com funciona el préstec intern entre l'Arxiu i la Seu del Districte?

→A Sant Martí a través de la Intranet, però totes les sol·licituds les centralitza una persona encarrega de l'Arxiu de Gestió a la Seu del Districte

→A Sant Andreu les sol·licituds ens arriben per correu.

14. Es sol·licita el retorn dels préstecs de documentació? Cada quan?

→Sí, dues vegades l'any però sense molt d'èxit a Sant Martí per problemes amb la persona que ho porta a la Seu del Districte. A Sant Andreu els tècnics acostumen a baixar a fer la consulta a l'Arxiu ja que estem al mateix edifici.

15. Quin considereu que és el punt fort del vostre Arxiu?

→L'equip.

16. Quin considereu que és un punt a millorar del vostre Arxiu?

→S'haurien de proporcionar serveis mínims a l'Agost i no tancar. A més, els preus de les taxes públiques són abusius. I manca personal per fer front al volum de feina dels Arxius.

→A Sant Martí, a més de tot això, tenim el *handicap* que des de la Seu del Districte no compleixen la normativa de préstec.

⁷⁴ Veure fig 25

⁷⁵ Veure fig 28

Annex IV: Enquestes de satisfacció dels usuaris de l'AMB

Model d'enquesta usuaris externs

QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ D'USUARIS EXTERNS

Dades de l'usuari (marqueu amb una x dins la casella o empleneu la línia de punts)

Tipus d'usuari:

- ☐ Professional
 - ☐ Arquitecte
 - ☐ Enginyer
 - ☐ Advocat
 - ☐ Administrador de finques
 - ☐ Gestor administratiu
 - ☐ Investigador
 - ☐ Altra. Quina:
- ☐ Particular
- ☐ Estudiant

Domicili habitual:

- ☐ Barcelona ciutat
- ☐ Barcelona província
- ☐ Catalunya
- ☐ Espanya

Nivell d'estudis:

- ☐ Primaris
- ☐ Secundaris
- ☐ Superiors

Mitjà de contacte amb l'Arxiu:

- ☐ Telèfon
- ☐ Web
- ☐ Mail
- ☐ Instància
- ☐ Altres Quin?.....

Primera visita a un Arxiu: ☐ Sí ☐ No

Figura 77: Model d'enquesta de satisfacció d'usuaris externs. Elaboració pròpia.

Formulari de satisfacció dels usuaris d'arxiu

Si us plau, respongueu de manera sincera per tal que les dades siguin fiables.

***Obliqatori**

- ☐ Auxiliar administratiu
- ☐ Administratiu
- ☐ Tècnic mig
- ☐ Tècnic superior
- ☐ Directiu
- ☐ Altres

- ☐ de 0 a 5 anys
- ☐ de 5 a 10 anys
- ☐ de 10 a 15 anys
- ☐ de 15 a 20 anys
- ☐ Més de 20 anys

Contesteu les següents qüestions pensant en el servei d'arxiu del districte on treballeu actualment puntuant del 0 al 10 segons el vostre grau d'acord amb les afirmacions, on 0 és una valoració molt negativa i 10 molt positiva.

3. De quin Arxiu de Districte sou usuaris interns? *

- 4. 1. L'horari d'atenció és suficient per atendre les meves necessitats***

[illegible]

- ## 5. 2. Contactar amb l'Arxiu és fàcil i ràpid *

[illegible]

6. 3. El tracte del personal de l'Arxiu és correcte i diligent *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

7. 4. El formulari de préstec de la Intranet respon a les meves necessitats i és fàcil d'utilitzar *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. 5. Les meves sol·licituds acostumen a ser resoltes amb rapidesa i diligència *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9. 6. Entre l'emissió de la sol·licitud i l'arribada del préstec acostumen a passar: *

- ☐ Entre 1 i 3 dies
- ☐ Entre 3 i 7 dies
- ☐ Entre 1 i 2 setmanes
- ☐ Entre 2 setmanes i un mes
- ☐ Més d'un mes

10. 7. La documentació que em proporciona l'Arxiu acostuma a respondre a les necessitats de la meva consulta *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11. 8. Finalment, quina és la puntuació global que donen a l'Arxiu del seu Districte? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Aspectes positius:

Aspectes a millorar:

Figura 78: Model d'enquesta de satisfacció d'usuaris interns dels Arxius de Districte. Elaboració pròpia.

Valoració dels serveis de l'Arxiu Contemporani de Barcelona

Contesteu les següents qüestions pensant en els serveis de l'Arxiu Contemporani de Barcelona puntuant del 0 al 10 segons el vostre grau d'acord amb les afirmacions, on 0 és una valoració molt negativa i 10 molt positiva.

3. De quin Arxiu de Districte sou usuaris interns? *

4. 1. L'horari d'atenció és suficient per atendre les meves necessitats *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. 2. Contactar amb l'Arxiu és fàcil i ràpid *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

6. 3. El tracte del personal de l'Arxiu és correcte i diligent *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

7. 4. El formulari de préstec de la Intranet respon a les meves necessitats i és fàcil d'utilitzar *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. 5. Les meves sol·licituds acostumen a ser resoltes amb rapidesa i diligència *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9. 6. Entre l'emissió de la sol·licitud i l'arribada del préstec acostumen a passar: *

- ☐ Entre 1 i 3 dies
- ☐ Entre 3 i 7 dies
- ☐ Entre 1 i 2 setmanes
- ☐ Entre 2 setmanes i un mes
- ☐ Més d'un mes

10. 7. La documentació que em proporciona l'Arxiu acostuma a respondre a les necessitats de la meva consulta *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11. 8. Finalment, quina és la puntuació global que donen a l'Arxiu del seu Districte? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Figura 79: Model d'enquesta de satisfacció dels usuaris interns de l'Arxiu Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia.

Taules de notes mitjanes que els usuaris externs donen a l'AMDB

ARXIU	HORARI	ACCÉS	SOL·LICITUDS	ESPERA	ATENCIÓ	EFICÀCIA	SERVEI REFERÈNCIA	SALA CONSULTA	SERVEI REPRODUCCIÓ	MITJANS PROPIS	FULL COMPAREIXENÇA	PUNTUACIÓ GLOBAL	MITJANA
AMDCV	7,35	7,5	8,15	8,7	8,55	8	8,3	7,3	9,5	8,4	8,15	7,9	8,15
AMDE	9,12	9,12	9,4	8,48	9,4	9,28	9,4	9,48	9,84	9,64	9,64	9,4	9,35
AMDS	6,44	9,2	9,48	9,68	9,56	9,08	9,32	9,12	9,75	9,87	9	9,2	9,14
AMDCV	8,44	9,36	9,56	9,83	9,64	8,96	9,09	8,4	9,25	9,16	9,35	8,92	9,16
AMDSG	8,72	8,84	9,28	9,2	9,32	8,36	9	8,84	9,65	9,52	9,5	9,13	9,11
AMDG	8,36	9,28	9,4	9,67	9,48	8,72	8,87	9,25	8,82	8,63	9	8,87	9,03
AMDHG	8,56	9,56	9,11	9,11	9,67	8,78	9,56	9,67	10	9,29	9,14	9,11	9,29
AMDNB	9,31	9,46	9,85	9,23	10	9,92	10	8,85	10	9,92	9,46	9,46	9,62
AMSA	8,7	8,5	8,9	8,8	9,5	8,5	9,22	8,9	8,67	9,44	9	8,8	8,91
AMSM	8,45	8,73	9,45	9,27	9,73	8,64	9	9	10	9,5	9,45	9	9,19
TOTAL AMDB	8,3	9,01	9,33	9,19	9,49	8,87	9,18	8,89	9,71	9,38	9,27	9,03	9,14

Figura 80: Taula de les notes mitjanes que els usuaris externs donen als Arxius de Districte. Elaboració pròpia.

Taula de notes mitjanes que els usuaris interns donen a l'AMDB

ARXIU	HORARI	ACCÉS	PERSONAL	FORMULARI	SOL·LICITUD	ESPERA	EFICÀCIA	PUNTUACIÓ GLOBAL	MITJANA
AMDCV	8,33	8,17	8	7,5	7,17	8,67	8	8,17	8
AMDE	8,8	7,7	8,7	6,5	7,5	9	8,4	8,2	8,1
AMDS	9,16	9,24	9,48	8,64	9,28	10	9,36	9,04	9,27
AMDC	8,85	9,19	9,33	7,8	9,15	9,89	8,9	9	9,02
AMDSG	9,33	9,33	10	5	8067	8	8,67	8,67	8,46
AMDG	9	9,67	9,33	8	9	7,33	8,67	8,67	8,71
AMDHG	9,2	9,4	9,8	8,6	9,6	10	9	9,4	9,4
AMDNB	8	8,5	9,13	8	8,38	9,75	8,5	8,63	8,61
AMSA	/	/	/	/	/	/	/	/	/
AMSM	/	/	/	/	/	/	/	/	/
TOTAL AMDB	9,65	9,69	9,22	8,54	9,52	9,08	9,62	9,58	9,36

Figura 81: Taula de notes mitjanes que els usuaris donen als Arxius de Districte. Elaboració pròpia.

Taula de notes mitjanes que els usuaris interns donen a l'AMCB

ARXIU	HORARI	ACCÉS	PERSONAL	FORMULARI	SOL·LICITUD	ESPERA	EFICÀCIA	PUNTUACIÓ GLOBAL	MITJANA
AMDCV	7,17	6,33	7,83	7,83	5,33	6	7,33	6,5	6,79
AMDE	7,7	7	8	6,4	6,7	8,4	7,8	7,5	7,43
AMDS	8,14	7,71	8	7,57	7	7,71	8	7,57	7,71
AMDC	9	8	9,33	9,5	8,67	7,33	9	8,67	8,69
AMDSG	8	8,33	8,67	5	7,33	7,33	7,67	7,67	7,5
AMDG	9	9	9,33	8	8	6	8,67	8,67	8,33
AMDHG	8,4	8,6	8,6	8,6	8,6	8,4	8,8	8,4	8,55
AMDNB	6,25	5,87	6,62	7	6,87	7	6,87	6,25	6,58
AMSA	/	/	/	/	/	/	/	/	/
AMSM	/	/	/	/	/	/	/	/	/
TOTAL AMDB	8,99	8,51	9,35	8,5	8,21	8,56	9,12	8,64	6,16

Figura 82: Taula de notes mitjanes que els usuaris donen a l'Arxiu Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia.

Taula de respostes llargues dels usuaris externs

ARXIU	ASPECTE POSITIU	ASPECTE A MILLORAR
AMDNB	Personal atent i molt simpàtic	Post-its per protegir les dades personals
AMDNB	Personal amable i eficaç	Servei via correu electrònic
AMDNB	Rapidesa	Posar armaris per als papers
AMDNB	Personal atent	La sala
AMDNB	Atenció del personal	-
AMDNB	Ràpid, clar i eficient	-
AMDNB	Molt bé	-
AMDNB	Atenció del personal	-
AMDNB	Amabilitat i rapidesa	-
AMDCV	Facilitat d'accés a la documentació	Difícil de trobar des del carrer
AMDCV	Atenció molt bona i súper ràpida	S'haurien de digitalitzar els documents
AMDCV	Personal atent i molt simpàtic	S'haurien de digitalitzar els documents
AMDCV	Facilitat en reproducció de documents	Estaria bé obrir tardes
AMDCV	La amabilitat del personal	Falta Wifi
AMDCV	El personal de TOTS els arxius és especialment amable	Climatització al local
AMDCV	-	Difícil de trobar el arxiu
AMDCV	-	Crear base de dades dels que usualment efectuem consultes per poder accedir com usuaris i no via instància

AMDE	La rapidesa i l'eficiència	En un futur, potser vigilar que no agafin fulls originals i se'ls emportin gent "estranya" Hi ha gent de tot.
AMDE	Persones molt atentes a les necessitats i les preguntes del usuari	Temps en obtenir cita, tarden massa dies
AMDE	Tot el personal és molt amable	UNA MICA DE SILENCI
AMDE	Rapidesa	Falta cobertura i llum natural
AMDE	Rapidesa, amabilitat, eficàcia	Pot ser una fotocopiadora més gran
AMDE	Agilitat i facilitat d'accés en comparació amb altres departaments Municipals	Fil musical, per animar la sala
AMDE	Els treballadors son molt professionals i tenen molta feina.	En la resta d'arxius de districte no et donen cap tipus d'informació de l'expedient que es vol consultar i per programar cita només es pot fer per email i tarden setmanes a contestar
AMDE	Un deu per els funcionaris del arxiu. Felicitats.	Triguen molt a respondre la petició de cita
AMDE	L'atenció personal excel·lent	-
AMDE	Rapidesa, atenció, amabilitat	-
AMDE	A l'arxiu, et revisen l'expedient que cerques i et programen cita en un dia, en una trucada de telèfon	-

AMDE	Vaig sol·licitar que se m'avancés la cita (a 2 setmanes vista) i me la van donar pel cap de 2 dies (atès que la consulta corria pressa per adequar-nos als terminis de l'Ajuntament)	-
AMDE	Atenció molt bona	-
AMDS	Es d'agrair l'amabilitat que heu mostrat i la fàcil accessibilitat als documents històrics.	Seria d'agrair que s'ampliés l'horari de l'arxiu històric ja que per als estudiants és poc accessible. Es podria allargar fins a les 20h
AMDS	Ens han ensenyat moltes coses útils pel nostre treball del institut	Obrir en horari de tardes
AMDS	Molt agradable i explicatiu	Ampliació horaris de tarda
AMDS	Atenció amable,eficaç,professional i entusiasta	Ampliació horari Tarda.
AMDS	Ben ordenat i clar	Potser es podria ordenar més específicament
AMDS	Professionalitat i amabilitat	Horari mes extensiu. Mitjans de reproducció interns
AMDS	Ben ordenat i fàcil accés	trobar l'arxiu a dins de l'edifici. Falten indicacions al Soterrani.
AMDS	Personal amable	Les còpies superiors a Din-3
AMDS	Servei ràpid	Fa fred amb l'aire
AMDS	personal	Manca una copiadora

AMDS	Personal amable	No tenen fotocopiadora
AMDS	Les persones	No funciona la fotocopiadora.
AMDC	Atenció del personal del arxiu	Major espai de la sala de consulta i llibres a l'abast
AMDC	Dels millor arxius municipals que he consultat, pel tracte, rapidesa, amabilitat,etc	Recuperar la recerca que s'hi feia abans com a Arxiu Històric que fou
AMDC	Bon servei i bona atenció	Que el arxiu contemporani funcioni igual que el arxiu de districte
AMDC	Es molt àgil	Presentació instàncies
AMDC	Amabilitat i professionalitat	Només a vegades, més espai a les taules
AMDC	El tracte personal	La il·luminació
AMDC	Tot estupendu	Burocràcia
AMDC	La professionalitat i la amabilitat	L'equipament, per sota de les necessitats d'un arxiu del segle XXI
AMDC	L'amabilitat dels responsables	Horari de tarda, millors instal·lacions, millorar el fitxers de document, millorar els sistemes reprogràfics
AMDC	Atenció personal, sistema de classificació, documentació i fons	-
AMDC	Tracte humà i professional	-
AMDC	Facilitats	-
AMDC	L'actitud del personal positiva, així com la seva	-

	eficàcia	
AMDC	Atenció molt agradable de Montse	-
AMDC	Molt ràpids i amables	-
AMDSG	Tracte personal satisfactori	En general a tots els arxius manca ordre en els expedients, trobes documents separats que en teoria formen part d'una mateixa memòria o instància
AMDSG	Ganes de resoldre els dubtes	Els expedients més nous no hi són, podrien estar encara que fos només digitalitzats
AMDSG	El Personal	Fotocòpies dels plànols
AMDSG	Resposta ràpida	-
AMDSG	Agilitat	-
AMDSG	Tracte agradable i flexibilitat per canviar de dia	-
AMDSG	Molt contents per la atenció del personal i la rapidesa	-
AMDSG	Tracte del personal (noia) i la sala de consulta	-
AMDSG	Una molt bona relació personal	-
AMDG	La amabilitat i dedicació de la Srta. Andrea a totes les meves consultes	-
AMDG	La facilitat de contactar per telèfon sense cita prèvia	-
AMDG	Rapidesa de resposta a la	-

	sol·licitud de visita, altres arxius tarden més d'una setmana en respondre	
AMDG	Ampliació d'horari per consultar expedients per les tardes	-
AMDG	Tot satisfactori	-
AMDG	Molt bona atenció	-
AMDG	Tracte dels treballadors i eficiència	-
AMDG	Atenció molt acurada	-
AMDHG	l'atenció al públic perfecta	-
AMDHG	Molt bona atenció	-
AMDSA	Personal molt amable	Millor comunicació entre el arxiu i el departament de llicències
AMDSA	Llibertat de consulta (no em sento observat)	Més comoditats, la resta perfecta
AMDSM	Ens han ajudat amb tots els meus dubtes i han col·laborat amb tots nosaltres	Impressora molt antiga i lenta, es perd molt temps fent fotocòpies
AMDSM	Molt bona atenció del personal del arxiu	Millorar la consulta telemàtica
AMDSM	Tot molt agradable	-
AMDSM	Tracte correcte i eficaç	-

Figura 83: Taula de respostes llargues dels usuaris extern respecte els Arxius de Districte. Elaboració pròpia.

Taula respostes llargues dels usuaris interns respecte els AMDB

ARXIU	ASPECTE POSITIUS	ASPECTE A MILLORAR
AMDCV	facilitat en la sol·licitud dels expedients	rapidesa en desarxivar
AMDCV	la rapidesa de la resposta	Aclariment de tots els expedients que hi ha i que es desconeix la seva numeració, per exemple: divisions horitzontals, informes, certificats,...
AMDCV	atenció del personal de l'arxiu	
AMDCV	Rapidesa en la entrega de l'expedient en el cas de l'Arxiu de Ciutat Vella.	S'haurien de realitzar les vistes d'expedients a l'arxiu de forma controlada i amb registres, ja que es perden documents.
AMDCV	el tracte, l'atenció pormenoritzada de cada consulta	el termini de lliurament de la documentació sol·licitada
AMDE	Amabilitat i rapidesa	la pàgina de sol·licitud de préstec: cada cop s'han de tornar a introduir les dades del sol·licitant i això suposa una pèrdua de temps. Tampoc hi ha cap pestanya en la que poder veure el què hem demanat i en quin punt està (enviat, no consta res a l'arxiu, etc.)
AMDE	Rapidesa i diligència en la tramesa dels expedients.	-
AMDE	La resposta és molt ràpida i directa	La entrega de document hauria de ser més àgil
AMDE	L'atenció	El portal de sol·licitud d'expedients, si es pogués

		vincular a l'usuari d'intranet
AMDE	-	l'aplicatiu, hauríem de poder entrar amb la matrícula i que les nostres dades s'omplissin automàticament
AMDS	Bon tracte personal i rapidesa quan demanes expedients	Més facilitat per lliurar la documentació per arxivar, des de el nostre departament cap al arxiu
AMDS	Son excepcionals i ràpids. Agradables	Préstecs al estiu
AMDS	He necessitat en poques ocasions el servei del arxiu, però sempre ha sigut de 10	Haver de demanar els expedients un a un, en cas de necessitar-ne uns quant, que es pugués fer en una sola sol.licitut. Tràmit més àgil. Fotocopiadora no n'hi ha.
AMDS	Son ràpids i molt amables, estan organitzats, i s'interessen per resoldre la teva petició	Documents digitalitzats
AMDS	Amabilitat treballadors del arxiu i bona organització	Més facilitat per lliurar la documentació per arxivar, des de el nostre departament cap al arxiu
AMDS	Excel·lent relació Professional i humana, equip molt competent, col·laboració acurada entre departaments	-
AMDS	La atenció rebuda perfecta	-
AMDS	Molt bon tracte personal. Molt ràpids	-

AMDC	Rapidesa i professionalitat	Poder saber quins préstecs té cada usuari actualment
AMDC	La facilitat de tracte amb el personal del arxiu	La visibilitat del seu treball
AMDC	Servei eficaç i tracte correcte i agradable	El formulari de préstec hauria de generar un document o confirmació en email pel sol·licitant
AMDC	Rapidesa	-
AMDC	Eficàcia del serveis i professionalitat del seu personal	-
AMDC	Mesures de conservació dels expedients molt ben cuidats. Rapidesa en els préstecs. Personal molt atent e implicat en cada tasca, sempre disponibles	-
AMDC	La bona predisposició del personal	-
AMDC	Gran predisposició dels companys del arxiu. Tot el equip estan molt ben dirigits i son molt bons professionals	-
AMDC	Proximitat i coneixement del territori	-
AMDC	Ràpids, propers i facilitadors	-
AMDC	El tracte i la professionalitat	-
AMDC	Localització d'expedients molt antics, i coneixement	-

	del districte	
AMDC	El personal del arxiu es amable	-
AMDC	Molt bo el funcionament del arxiu, les persones que treballen molt competents i la organització molt bona	-
AMDSG	L'amabilitat i eficàcia	Escanejar els expedients i enviar-los directament al correu electrònic enlloc d'esperar a rebre'ls en paper cada dimecres. Disposar en un futur de tot l'arxiu digitalitzat i disponible de forma instantània.
AMDSG	Tracte, disposició, rapidesa, atenció	el formulari de préstec podria guardar les dades del sol·licitant
AMDG	Facilitat de contacte i tracte personal	A nivell d'aplicatiu estaria bé disposar d'un registre de les sol·licituds demanades, o com a mínim d'aquelles que estan en "tràmit"
AMDHG	La resposta de l'Arxiu del Districte és sempre molt ràpida i eficient.	-
AMDHG	La professionalitat i tracte dels treballadors.	-
AMDNB	Diligència.	Actualització i informació dels documents Districte en préstec
AMDNB	La companya de l'Arxiu sempre està disposada a resoldre els meus dubtes sobre si l'expedient ja es	L'horari podria ser més ampli. Una tarda a la setmana ajudaria a resoldre temes que sorgeixen fora del matí.

	troba transferit a l'arxiu definitiu o no. A més, l'Arxiu es troba en el mateix edifici que el meu departament.	
AMDNB	L'atenció personal	Més personal per atendre l'Arxiu
AMDNB	L'atenció personalitzada i propera de l'encarregada de l'arxiu i la facilitat de resoldre els dubtes i d'aconsellar la via més ràpida i eficaç.	-

Figura 84: Taula de respostes llargues dels usuaris interns respecte als Arxius de Districte. Elaboració pròpia.

Taula de respostes llargues dels usuaris interns respecte a l'AMCB

ARXIU	ASPECTE POSITIU	ASPECTE A MILLORAR
AMDCV	La amabilitat de la gent	Caldria realitzar un avís per la tardança
AMDCV	l'atenció del personal que sempre resol els dubtes i necessitats urgents amb rapidesa i agilitat.	la documentació arriba molt tard, sent incompatible amb els terminis que tenim per resoldre els expedients.
AMDCV	Poden donar informació de tots els expedients d'una direcció.	La rapidesa ja que es triga molt a enviar els expedients. No s'avança res escanejat. A vegades indiquen que no es troba l'expedient i finalment si està (amb el que poden passar 2-3 mesos)
AMDCV	el tracte i l'atenció	el termini de lliurament de la documentació
AMDE	amabilitat i disposició	pàgina de sol·licitud de préstec, temps d'espera fins que ens arriben els documents
AMDE	Facilitat per sol·licitar expedients a l'arxiu	el portal de sol·licituds
AMDE	-	digitalitzar l'arxiu
AMDS	Bon tracte i atenció personal	Documents digitalitzats
AMDS	La qualificació professional del personal es molt bona. L'atenció és molt correcta.	Hi ha certs expedients que no estaven prou ordenats
AMDS	-	Desconeixen els canals de interconnexió i horaris, seria bo fer un petit recordatori.
AMDS	-	Més rapidesa per obtenir documents

AMDC	Criteri tècnic a l' hora de facilitar còpies de part del expedient	-
AMDNB	Formulari préstec intranet fàcil d'utilitzar	Reduir temps tornada préstec
AMDNB	El trato con el personal	-

Figura 85: Taula de respostes llargues dels usuaris interns respecte l'Arxiu Contemporani de Barcelona. Elaboració pròpia.

Annex V: Carta de reclamació de documents prestats



DIRECCIÓ DEL SISTEMA MUNICIPAL
D'ARXIUS
Arxiu Municipal del Districte de XXXXX
XXXXXXXX
XXXXXXXX Barcelona
Tel: 93 XXXXXX
Fax: 93 XXXXXX
XXXXXXXX@bcn.cat

Sr. XXXXXX

Responsable de XXXXX

Direcció XXXXXXXXX

Benvolgut XXXXXX,

L'Arxiu Municipal del Districte, esta duien a terme una revisió i control dels documents que han estat prestats temporalment a les diferents dependències administratives del Districte i que no han estat retornats a data de XX de XXXX de 2017.

Aquesta acció de reclamació del retorn de la documentació original, té com a marc normatiu el Reglament del Sistema Municipal d'Arxius i especialment el Reglament d'Accés a la documentació municipal aprovat pel Plenari del Consell Municipal en sessió de 25 de juliol de 2014, així com la normativa específica de l'Ajuntament de Barcelona en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i la mateixa llei de Transparència i Accés a la documentació pública.

Adjunt et faig arribar la relació de document/s que en el seu moment us hem deixat en préstec temporal amb destí als diferents tècnics dels serveis de la teva responsabilitat, amb el propòsit i prec que siguin localitzats i retornats el més aviat possible en benefici de la seguretat i de la seva conservació, preferentment en el termini de 20 dies hàbils.

Un cop finalitzat aquests termini, i excepte comunicació prèvia; les incidències associades a aquest retorn i conservació dels documents reclamats, es donarà d'alta en el Registre d'incidències relacionada amb la seguretat de les dades de caràcter personal en suport paper, per la tramitació de les diligències oportunes.

Aprofito l'avinentesa per agrair-te per endavant la teva col·laboració i l'esforç del teu equip en la tasca de control i de recerca dels documents, amb l'objectiu de garantir la seguretat i les condicions de conservació del patrimoni documental de la nostra institució i ciutat.

Barcelona, XX de XXXX de 2017

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RAGD de l'Arxiu Municipal del Districte de XXXXXXXX

Annex VI: Butlleta informativa AMDNB

<p style="text-align: right;">Arxiu Nou Barris</p> <p>Cita prèvia Pl. Major de Nou Barris, 1</p> <p style="text-align: right;">93 291.68.36</p>	
Presencial	Instància i registrar a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà - OAC.
Internet	<p>ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/</p> <p>CONTACTA</p> <p>Consulta demana cita prèvia als Arxius Municipals de Districte</p>
Correu electrònic	<p>amdnb@bcn.cat</p> <p>Nom i Cognoms / DNI / Telèfon</p> <p>Detall exacte de la consulta.</p>

Figura 86: Butlleta informativa de l'Arxiu Municipal de Nou Barris.
Font: AMDNB

Annex VII: Exemple de com podria ser el Dossier de Treball per als usuaris

Aquí tenim un exemple de com eren les llicències d'activitats concedides per l'Ajuntament de Barcelona als anys 80. La primera imatge correspon a una Llicència "Provisional", que era aquella que es donava sobre els plànols, però encara no permetia desenvolupar l'activitat. Faltava la visita de l'inspector al local per veure que tot s'havia fet tal i com s'indicava a la memòria tècnica i els plànols.


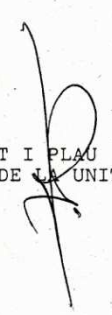

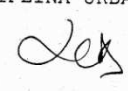

<p>SERVEI DE LLICÈNCIES I ACTIVITATS INDUSTRIALS</p> <p>gu/mm</p>	<p align="center">  Ajuntament de Barcelona </p> <p>U.O. de Llicències d'Obres i Activitats Industrials</p> <p align="right"> Plaça Sant Miquel, planta 7.^a 08002 Barcelona Telèfon 302 42 00 (Ext. 603) </p> <p> Situació: [REDACTED] Expedient n^o: [REDACTED] Relació n^o: [REDACTED] Num d'ordre: [REDACTED] </p>
LLICÈNCIA PROVISIONAL ANYS 80	<p>Vistos els informes favorables que concorren en aquest expedient i atès que en la seva tramitació s'ha seguit la normativa pre vista en la legislació vigent, podria concedir-se el permís sol·licitat amb sujeció a les condicions generals i a les especials que li han estat assenyalades.</p> <p>El Cap del Servei que suscriu,</p> <p>S O T M E T a l' <u>aprovació</u> de l'Il·lustríssim Senyor Ti nent d'Alcalde de Planificació i Ordenació de la Ciutat, les <u>licències d'obertura i ús de l'establiment dedicat a HOSTELERIA MIXTA</u> situat a [REDACTED]</p> <p>així com les dels elements industrials necessaris per a l'exercici de l'esmentada activitat sol·licitada per [REDACTED]</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="399 1344 766 1915" style="width: 45%;"> <p align="center">  VIST I PLAU EL CAP DE LA UNITAT </p> <p> ATESA l'anterior proposta i fent ús les atribucions que li han estat con ides per Decret 1-6-1984. AUTORITZA la concessió, Barcelona a 16 Març 1987 EL TINENT D'ALCALDE </p> </div> <div data-bbox="766 1344 1356 1915" style="width: 50%;"> <p align="center">  Barcelona, 5 de març de 1987 EL CAP DEL SERVEI DE BARCELONA UNITAT OPERATIVA DE LLICÈNCIES D'OBRES I ACTIVITATS INDUSTRIALS SERVEI DE LLICÈNCIES I ACTIVITATS INDUSTRIALS </p> <p> En virtut de les atribucions conferides per L'Alcaldia, per Decret de 1-6-1984, ho proposo com a resolució a prendre. Barcelona, 16 Març 1987 LA DIRECTORA DE SERVEIS DE DISCIPLINA URBANÍSTICA. </p> <p align="right">  </p> </div> </div>

Figura 87: Exemple de llicència d'activitats provisional dels anys vuitanta anonimitzada. Elaboració pròpia.

La Segona imatge correspon a la Llicència "Definitiva" atorgada per l'Ajuntament de Barcelona als anys 80, és a dir, la que, després de la visita de l'inspector al local per comprovar que tot estigués tal i com constava a l'expedient, permetia la posada en marxa de l'activitat. És aconsellable que aquest document estigui exposat de manera visible al local.

DIVISIÓ DE SERVEIS TÈCNICS ===== PV/NR - 101.924	 Ajuntament de Barcelona	Districte de L'Eixample Consell de Cent, 333, 5è, 6è i 7è 08007 Barcelona Tel. 301 03 03
---	---	--

Exp. núm.:	<div style="background-color: gray; width: 100px; height: 15px;"></div>	
Emplaçament:	<div style="background-color: gray; width: 150px; height: 15px;"></div>	
Titular:	<div style="background-color: gray; width: 150px; height: 15px;"></div>	

LLICÈNCIA DEFINITIVA O POSADA EN MARXA ALS ANYS 80

D'acord amb l'article núm. 34 del Reglament d'Activitats Molestes, Insalubres, Nocives i Perilloses, i article 53.2 de les Ordenances Metropolitanes d'Edificació, el Cap de la "Divisió de Serveis Tècnics".

F A C O N S T A R

Que ha estat visitada per un Tècnic d'aquest Servei l'activitat de: **HOSTELERIA MIXTA**

que EN/NA

posseeix en

havent-se comprovat que les instal·lacions han estat realitzades d'acord amb el permís de data **16-març-1987** en expedient núm.


i que s'ajusten a les condicions d'atorgament i a les mesures correctives proposades pel que és de competència municipal i particular comesa d'aquest Servei.

Barcelona, **30 d'octubre de 1989**

EL CAP DE LA DIVISIÓ DE SERVEIS TÈCNICS

CONFORME

EL CAP DE LA DIVISIÓ DE SERVEIS GENERALS






Figura 88: Exemple de llicència d'activitats definitiva dels anys vuitanta anonimitzada. Elaboració pròpia.